

Jesse Heikkilä

Keski-Pohjanmaan liiton sidosryhmäkysely

**Opinnäytetyö
CENTRIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden koulutusohjelma
Toukokuu 2016**

TIIVISTELMÄ OPINNÄYTETYÖSTÄ

Yksikkö Kokkola-Pietarsaari	Aika Toukokuu 2016	Tekijä/tekijät Jesse Heikkilä
Koulutusohjelma Liiketalouden koulutus		
Työn nimi Keski-Pohjanmaan liiton sidosryhmä -kysely		
Työn ohjaaja Ann-Christine Johnsson		Sivumäärä 50 + 8
Työelämäohjaaja Tiina Harjunpää		
<p>Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää Keski-Pohjanmaan liiton sidosryhmien tyytyväisyyttä liiton toimintaan. Tavoitteena oli myös verrata näitä tuloksia aikaisempaan tutkimukseen, joka tehtiin vuonna 2011. Keski-Pohjanmaan liitto on monialainen kuntayhtymä. Sen tarkoituksena on kehittää ja rakentaa maakunnan tulevaisuutta muiden kuntayhtymien, aluehallinnon ja järjestöjen kanssa.</p> <p>Opinnäytetyössä keskitytään teoriaosassa asiakastyytyväisyyteen, asiakaspalveluun ja näiden arvioimiseen. Suurin osa työstä kuitenkin keskittyy tutkimukseen ja sen teoriaan. Tärkeä osa työtä on myös vertailu aikaisemman tutkimuksen tulokseen.</p> <p>Kysely toteutettiin Webropol-ohjelman kautta, ja pohjana toimi vuonna 2011 tehty sidosryhmäkysely.</p>		

Asiasanat

asiakastyytyväisyys, Keski-Pohjanmaan liitto, sidosryhmä, palvelut

ABSTRACT

UNIT Kokkola-Pietarsaari	Date May 2016	Author/s Jesse Heikkilä
Degree programme Business Administration		
Name of thesis Inquiry to the interest groups of Central Ostrobothnia Council		
Instructor Ann-Christine Johnsson		Pages 50+8
Supervisor Tiina Harjunpää		
<p>The aim of the thesis was to find out how happy the stakeholders were with Central Ostrobothnia council and its operations. An other major goal was to compare these results with a previous research which was conducted in 2011. Central Ostrobothnia council is a multidisciplinary federation of municipalities. Its mission is to develop and build the future of Central Ostrobothnia with other councils, regional administration and organisations.</p> <p>The focus of the theory part in this thesis is in customer satisfaction, customer service and evaluate on these. A large part of the thesis is, however, dedicated to the research and its theory. A big part of the thesis is also the comparison of these two researches.</p> <p>The research was done through Webropol-program and was built on the basis of a previous research conducted in 2011.</p>		
Key words Central Ostrobothnia council, customer satisfaction, services, stakeholder		

**TIIVISTELMÄ
ABSTRACT
KÄSITTEIDEN MÄÄRITTELY
SISÄLLYS**

1 JOHDANTO	1
2 MAAKUNTALIITOT JA NIIDEN TOIMINTA	2
2.1 Keski-Pohjanmaan liitto	2
2.2 Keski-Pohjanmaan liiton organisaatio	4
2.3 Keski-Pohjanmaan liiton sidosryhmät	5
3 PALVELUT JA ASIAKASTYYTYVÄISYYS	7
3.1 Mitä palvelu on?	7
3.2 Palvelun laatu ja sen mittaaminen	8
3.3 Odotukset palvelun laadusta	10
3.4 Jatkuvien vuorovaikutustilanteiden ymmärtäminen	11
4 TUTKIMUSMENETELMÄN ESITTELY.	13
5 TUTKIMUKSEN TULOSTEN ANALYSOINTI JA VERTAILU	17
5.1 Vastaajan rooli	17
5.2 Yhteistyön määrä	19
5.3 Yhteistyötilanteet	20
5.4 Onnistuminen erilaisilla osa-alueilla	24
5.5 Onnistuminen erilaisissa tehtävissä	27
5.6 Asiakaspalvelun laatu	31
5.7 Onnistuminen erilaisissa tapahtumissa ja tilaisuuksissa	35
5.8 Liiton tiedottaminen	36
5.9 Tiedonhankinta Keski-Pohjanmaan liitosta	38
5.10 Toivotut viestintävälineet	40
5.11 Viestinnän ja tiedottamisen laatu	42
5.12 Vapaat palautteet	45
6 YHTEENVETO	46
LÄHTEET	49
LIITTEET	
Liite 1. Saatekirje	
Liite 2. Kyselylomake	
KUVIOT	
KUVIO 1. Organisaatiokaava	5
KUVIO 2. Vastaajan rooli omassa organisaatiossa	17
KUVIO 3. Vastaajien vertailu tutkimusten välillä	18
KUVIO 4. Yhteistyö viimeisen kahden vuoden aikana	19
KUVIO 5. Yhteistyö viimeisen kahden vuoden aikana 2016 ja 2011	20
KUVIO 6. Erilaiset yhteistyötilanteet	21
KUVIO 7. Erilaiset yhteistyötilanteet kaikki vastaajat	23

KUVIO 8. Vastaajien tyytyväisyys aluesuunnitteluosaamiseen	25
KUVIO 9. Vastaajien tyytyväisyys aluekehitysoosaamiseen	26
KUVIO 10. Vastaajien tyytyväisyys edunvalvontatyöhön	26
KUVIO 11. Tyytyväisyys kaikissa osa-alueissa	27
KUVIO 12. Onnistuminen erilaisissa tehtävissä 2016	28
KUVIO 13. Onnistuminen erilaisissa tehtävissä 2011	29
KUVIO 14. Onnistuminen erilaissa tehtävissä jaoteltuna	30
KUVIO 15. Asiakaspalvelun laatu	31
KUVIO 16. Tyytyväisyys palvelun laatuun luottamushenkilöt	32
KUVIO 17. Tyytyväisyys palvelun laatuun muut vastaajat	33
KUVIO 18. Palvelun laatu vuonna 2011	34
KUVIO 19. Liiton järjestämät tilaisuudet	35
KUVIO 20. Tiedottamisen riittävyys	36
KUVIO 21. Tiedottamisen riittävyys kaikki vastaajat	38
KUVIO 22. Tiedonhankinta Keski-Pohjanmaan liitosta	39
KUVIO 23. Toivotut viestintävälineet.	41
KUVIO 24. Viestintävälineiden toimivuus	43
KUVIO 25. Viestintävälineiden toimivuus jaoteltuna	44

TAULUKOT

TAULUKKO 1. Liiton onnistuminen erilaisilla osa-alueilla	24
--	----

1 JOHDANTO

Maakuntaliittojen toiminta alkoi kehittyä nykyiseen suuntaan Suomen liittyttyä Euroopan Unioniin. Euroopan Unionin mukana tuli mahdollisuus osallistua erilaisiin rakennerahastohjelmiin, ja maakuntaliitot vastaavatkin suurelta osin näiden toimeenpanosta. Kansainvälisen yhteistyön lisäksi maakuntaliitot huolehtivat alueen tärkeistä toiminnoista, kuten aluekehityksestä, maakuntakaavoituksesta ja kulttuurista. (Kunnat.net 2016.) Koska maakuntaliitot tekevät yhteistyötä ja verkostoituvat muiden alueen toimijoiden kanssa, on tärkeää myös selvittää näiden sidosryhmien mielipiteitä maakuntaliiton toiminnasta.

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Keski-Pohjanmaan liitto. Tavoitteena oli selvittää liiton sidosryhmien tyytyväisyyttä sen toimintaan verkon kautta toteutettavalla tutkimuksella. Eritäin tärkeä osa tätä työtä oli verrata tutkimuksen tuloksia aikaisempaan tutkimukseen, joka tehtiin vuonna 2011 vastaavilla tutkimusmetodeilla. Tutkimuksen pohjana käytettiin aikaisemmin laadittua kyselyä, koska nämä kaksi kyselyä haluttiin pitää mahdollisimman vertailukelpoisina. Kysymysten rakenteisiin sekä osaan kysymyksistä tuli kuitenkin suuriakin muutoksia ja tiettyjä kysymyksiä poistettiin kokonaan. Keski-Pohjanmaan liiton tavoitteena on parantaa asiakastyytyväisyyttä seuraavien vuosien aikana. Tästä syystä tutkimus haluttiin toteuttaa keväällä 2016, jotta saadaan kuva siitä, kuinka paljon liiton toiminta on kehittynyt vuodesta 2011. Tutkimus pyritään säännöllisesti tulevaisuudessakin. Liiton toiminta kuitenkin muuttuu todennäköisesti lähitulevaisuudessa, sillä maakuntaliitot lakkautetaan muutaman vuoden sisällä ja niiden toiminta yhdistyy muihin erilaisiin organisaatioihin. (Yle 2016.)

Opinnäytetyön rakenne on seuraava. Aluksi kartoitetaan hieman maakuntaliittoja sekä niiden toimintaa. Tässä tapauksessa keskitytään erityisesti Keski-Pohjanmaan liiton toimintaan sekä sen rakenteeseen. Seuraavaksi avataan asiakastyytyväisyyttä ja erilaisten palvelujen merkitystä nykymaailmassa. Tämän jälkeen siirrytään tutkimuksen ja sen teorian käsittelyyn. Lopuksi käsitellään tutkimus, sen vastaukset, näiden vertaaminen aikaisempaan tutkimukseen ja yhteenveto.

2 MAAKUNTALIITOT JA NIIDEN TOIMINTA

Suomessa toimii 15 ELY-keskusta. Lyhenne ELY tarkoittaa työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonalaan kuuluvia elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksia. Niiden toiminta jakautuu kolmeen osaan: ensimmäinen vastuualue on elinkeinot, työvoima, osaaminen ja kulttuuri. Toisena vastuualueena on liikenne ja infrastruktuuri. Kolmantena vastuukokonaisuutena on ympäristö ja luonnonvarat. Jokainen maakuntaliitto on vastuussa toiminnastaan jollekin ELY-keskukselle. (ELY-keskus 2016.) Maakuntaliitot koostuvat alueen kunnista ja toimivat Suomessa niiden asukkaiden ja jäsenkuntien hyödyksi tutkimus-, kehittämis- sekä suunnitteluorganisaatioina. Maakuntaliitto huolehtii myös alueen kulttuurista ja perinteistä verkostoitumalla alan ja alueensa toimijoiden kanssa taloudellisen ja henkisen hyvinvoinnin kehittämiseksi. Tällä hetkellä Suomessa on 18 maakuntaliittoa. Liitoilla on aina kaksi lakisääteistä päätehtävää eli alueiden kehittäminen ja maakuntakaavoitus. Näiden lisäksi liitoilla on keskeinen rooli kansainvälisinä toimijoina ja ne ohjaavatkin suurimmalta osin EU:n rakennerahasto-ohjelmia ja niiden toteuttamista. Maakuntaliitto on ohjaamansa alueen selvästi keskeisin edunvalvoja ja jokaisen kunnan on kuuluttava alueensa maakuntaliittoon. (Kunnat.net 2016.)

2.1 Keski-Pohjanmaan liitto

Keski-Pohjanmaan liitto on monialainen kuntayhtymä, jonka omistaa alueen kunnat. Tämän hetkisinä jäseninä toimivat Kokkola, Kannus, Kaustinen, Toholampi, Veteli, Halsua, Lestijärvi sekä Perho. Edunvalvontajäseninä ovat tällä hetkellä: Kruunupyy, Sievi, Reisjärvi ja Kinnula. (Keski-Pohjanmaan liitto 2016.)

Alueena Keski-Pohjanmaa on vahva ja maakunnan terve luonto, hyvät meriyhteydet sekä vahva kulttuuri luovat hyvät edellytykset alueelle. Menestyksen takaavat tällä hetkellä maakunnan mainiot sisäiset ja ulkoiset yhteydet, lentokenttä, kolme valtatieta sekä erittäin tehokkaat satamat. Alueella on myös hyvät kasvumahdollisuudet maataloudelle, teknologian aloille sekä teollisuudelle. (Keski-Pohjanmaan liitto 2016.)

Tällä hetkellä Keski-Pohjanmaan liitto edustaa yli 90 000 ihmisen etuja, mahdollisuuksia ja tulevaisuutta. Suurimpia yhteistyökumppaneita ovat muut kuntayhtymät, aluehallinnot ja jär-

jestöt sekä alueelliset sidosryhmät. Liiton tehtävät voi jakaa kolmeen erittäin tärkeään osaan. Näihin kuuluvat edunvalvonta, aluekehittäminen sekä alueidenkäyttö. Keski-Pohjanmaan liitto valvoo koko maakunnan etuja ja huolehtii sen kehityksestä. Tavoitteena on varmistaa maakunnan asema tulevaisuudessa, parantaa sisäistä yhteistyötä sekä vahvistaa maakunnan omaa identiteettiä. (Keski-Pohjanmaan liitto 2016.)

Alueen kehittämisen osalta Keski-Pohjanmaan liitto toimii keskeisenä viranomaisena ja vastaakin lakisääteisistä ohjelmatoista ja edunvalvonnasta. Tällä hetkellä on meneillään Maakuntasuunnitelma 2030 sekä Maakuntaohjelma 2014–2017. Maakuntasuunnitelman tarkoituksena on esittää tavoitellun kehityksen pitkän aikavälin tavoitteet. Maakuntaohjelma suunnitellaan neljän vuoden ajaksi ja siinä esitetään maakunnan kehittämisen kehittämiskokonaisuus, keskeiset tavoitteet sekä erilaiset toimenpiteet. Nämä pohjautuvat pitkälti maakuntasuunnitelmaan. (Keski-Pohjanmaan liitto 2016.)

Liitto vastaa myös erilaisista kehittämisrahoituksista, kuten Kansallisesta maakunnan kehittämisrahoista, Kestävää kasvua ja työtä 2014–2020 projektin rahoituksesta sekä Suomen rakennerahasto-ohjelmasta. Liitto myös neuvoo erilaisia alueellisia toimijoita hyödyntämään erilaisia kansallisia ja EU:n erityisohjelmia. Näistä muutama esimerkki on: Euroopan meri- ja kalatalousrahasto, Maaseudun kehittämisohjelma 2014–2020 ja Itämeri-ohjelma. Näiden ohjelmien lisäksi tarkoituksena on koordinoida maakunnallista strategiatyötä ja yleistä kehitystoimintaa. Koordinoinnin apuna toimivat erilaiset tilastot ja tulevaisuuden ennakkointi. (Keski-Pohjanmaan liitto 2016.)

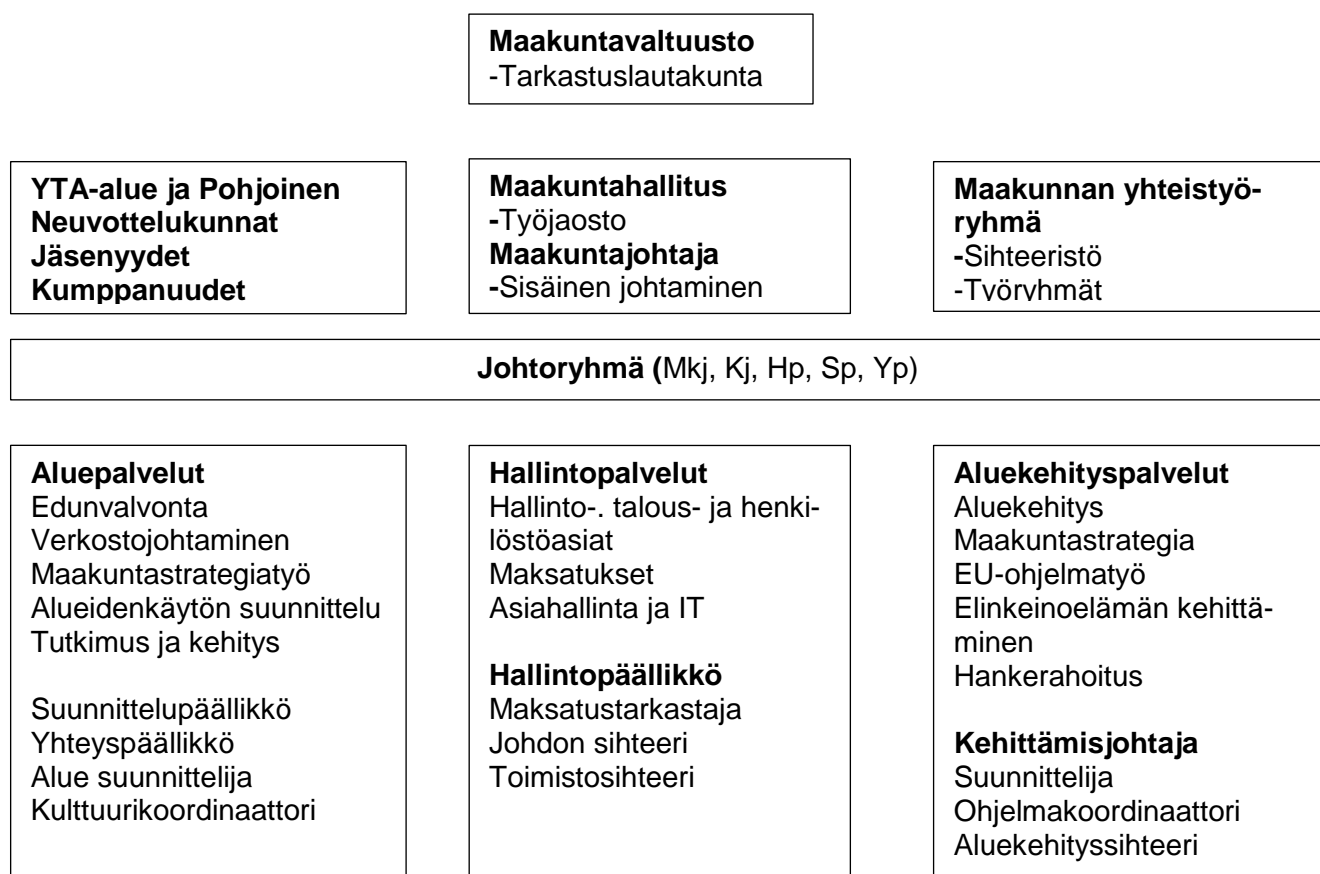
Keski-Pohjanmaan liitto hoitaa lakisääteistä maakuntakaavatyötä. Tällä hetkellä on vahvistettu neljä erilaista maakuntakaavaa. Ensimmäinen vaihekaava oli vuonna 2003 tehty yleismaakuntakaava. Toisena vaihekaavana oli vuonna 2007 vahvistettu soiden monikäyttö, tuulivoimatuotanto sekä kaupan palveluverkkokaava. Kolmantena vaihekaavana oli vuonna 2012 tehty kaava, joka ohjaa vähittäiskaupan suuryksiköiden sijoittumista alueella. Neljäntenä vaihekaavana toimii vuonna 2015 valmistunut tuulivoiman sijoittumisen kaava. Tällä hetkellä on käynnissä myös seuraava kaava, jonka sisältöön kuuluu kauppojen palvelurakenteiden ajantasaistaminen, seudulliset ampumaradat ja yhdyskuntarakenteen merkinnät sekä elinkeinoelämän edellytykset. Näiden lisäksi tärkeä osa alueen käyttämisen suunnittelua on liikennejärjestelmätyö. Keski-Pohjanmaan liitto tekee yhteistyötä alueen kuntien, viranomaisten,

seutukuntien, muiden maakunta liittojen sekä erilaisten kansainvälisien yhteyksien kanssa tehdäkseen toimivan liikennejärjestelmäsuunnitelman. (Keski-Pohjanmaan liitto 2016.)

2.2 Keski-Pohjanmaan liiton organisaatio

Keski-Pohjanmaan liiton päättävä elin on maakuntovaltuusto. Se kokoontuu vähintään kaksi kertaa vuodessa ja päättää esimerkiksi maakuntaohjelmista ja niiden suunnitteluista, liiton taloussuunnitelmista ja arvioista sekä hyväksyy esimerkiksi tilinpäätöksen. Valtuusto valitsee myös tarkastuslautakunnan, jonka tarkoituksena on valvoa, että maakuntavaltuuston liiton toiminnalle asettamat tavoitteet onnistuvat. Tarkastuslautakunta kokoontuu noin 3-4 kertaa vuodessa. Maakuntahallitus kokoontuu noin kerran kuukaudessa ja huolehtii Keski-Pohjanmaan liiton hallinnosta ja taloudenhoidosta. Hallitus myös neuvoo ja valvoo Keski-Pohjanmaan viraston toimintaa. Maakuntahallitukseen kuulu 11 jäsentä ja jäsenet vaihtuvat kahden vuoden välein. (Keski-Pohjanmaan liitto 2016.)

Maakunnan yhteistyöryhmä on lakisääteinen toimielin. Maakunnan yhteistyöryhmässä ovat edustettuna maakunnan liitto ja sen jäsenkunnat, rakennerahasto-ohjelmaa rahoittavat valtion viranomaiset ja muita valtion organisaatioihin kuuluvia toimijoita sekä alueen kehittämisen kannalta keskeiset työmarkkina- ja elinkeinojärjestöt. Tarpeen ja mahdollisuuksien mukana voi olla muitakin järjestöjä, kuten ympäristöjärjestöjä. Yhteistyöryhmän tehtävä on pitää huolta maakunnan aluekehittämistoimenpiteiden sovittamisesta ja se päättää suurimmalta osin sen, millä rahoitusvälineillä, ja miten maakuntaohjelma toteutetaan. Yhteistyöryhmän valmisteleva toimielin on sihteeristö. Sihteeristö hoitaa esimerkiksi ison osan erilaisten rakennerahastohankkeiden kuten EAKR ja ESR käsittelystä. Seuraavalla sivulla näkyy myös tarkempi organisaatiokaava (KUVIO 1), joka havainnoi organisaation toimintaa. (Keski-Pohjanmaan liitto 2016.)



KUVIO 1. Organisaatiokaava

2.3 Keski-Pohjanmaan liiton sidosryhmät

Sidosryhmät ovat elintärkeitä yrityksille ja organisaatioille. Ulkoisia sidosryhmiä ovat esimerkiksi yritykselle tarpeelliset muut toimijat eli kaikki ne tahot, joiden kanssa organisaatio on vuorovaikutuksessa ja jotka vaikuttavat sen toimintaan ja joihin sen toiminta vaikuttaa. Sidosryhmät voivat olla muita organisaatioita, ihmisiä tai esimerkiksi asiakkaita (YVI 2016, [Hatch 2006]).

Kaikki, joilla on yrityksen kanssa intressejä, voidaan luokitella sidosryhmiksi. (Taloussanomien 2016). Yrityksellä ja organisaatioilla on myös sisäisiä sidosryhmiä. Näihin kuuluvat esimerkiksi yrityksen johto ja sen henkilöstö. Nämä kaikki ryhmät ovat erittäin tärkeitä organisaatiolle ja onkin helppo ymmärtää miksi sidosryhmät ovat elintärkeitä. Yrityksen on tarkoitus tuottaa voittoa ja palveluita sidosryhmilleen. Sisäiset sidosryhmät pitävät yritystä yllä ja saavat siitä yleensä voitto sekä tunnustusta työstään. Ulkoiset sidosryhmät vaikuttavat myös paljon yritykseen ja muokkaavat sitä, mitä yritykseltä vaaditaan ja miten se toimii. Jos jokin tärkeä si-

dosryhmä vaihtuu tai poistuu kokonaan, organisaatio mukautuu myös siihen. Sidosryhmät tuovat myös tiettyjä velvoitteita sekä odotuksia. Yritys kuitenkin toimii sidosryhmien ympärillä ja niiden tyytyväisenä pitäminen on elintärkeää yritykselle. Sidosryhmien erilaisten tarpeiden huomioon ottaminen on järkevää, koska siten päästään muihin tavoitteisiin (esim. Sidosryhmät myös huomioida, koska heidän toiveidensa täyttämättä jättäminen voi aiheuttaa heidän siirtymisensä muiden organisaatioiden palveluihin. (Kujala 2007.)

Tässä tapauksessa tärkeitä sidosryhmiä on monia, lähiyrityksestä kansainvälisiin kontakteihin. Keski-Pohjanmaan alueen eri kunnat ovat yksi tärkeimpiä sidosryhmiä, sillä ne omistavat liiton. Muita sidosryhmiä ovat esimerkiksi erilaiset rahoittajat, järjestöt, koulutusorganisaatiot, yritykset ja niin edelleen (Keski-Pohjanmaan liiton esittely 2015.) Senhetkisistä projekteista ja tavoitteista riippuen erialaiset yhteistyökumppanit voivat vaihdella paljonkin projektien välillä. Koska sidosryhmiä on niin monia organisaatiolla ja niiden merkitys vaihtelee suuresti, niitä yleensä jaotellaan erialaisiin ryhmiin erilaisten kriteerien avulla. (Harvio 2009.)

3 PALVELUT JA ASIAKASTYYTYVÄISYYS

2000-luvun alkupuolella erilaiset palveluyritykset vastaavat jo reilusta kolmesta neljäsosasta bruttokansantuotteesta ja kokonaistyytyväisyydestä. Aikaisemmin erilaiset palvelut kuten rahoitus- ja majoituspalvelut sekä se mitä ei pystytty sisällyttämään perinteisten tuotteiden alle, kategorioitiin palvelut -nimikkeen alle. Silloin ei vielä täysin pystytty ymmärtämään palvelujen merkitystä yhteiskunnalle. Täysin ei myöskään ymmärretä sitä, kuinka suuren osan perinteisen teollisen tuotannon alan yrityksen toiminnoista on erilaisia palveluja kuten huolto, korjaus sekä ylläpitopalveluja. Tiedottaminen, logistiikka, suunnittelu ja erilaiset asiantuntijapalvelut ovat hyviä esimerkkejä palveluista, joita nykyään tarjotaan erikseen tai osana erilaista pakettia. (Grönroos 2009, 21–23.)

3.1 Mitä palvelu on?

Kun aletaan miettimään mitä palvelu on, sille löytyy monta merkitystä ja määritelmää. Palvelu voi olla henkilökohtaista neuvontaa ja esimerkiksi lähes minkä tahansa koneen mukauttaminen asiakkaalle voi olla palvelua. Itse tuote on fyysinen mutta miten se toimitetaan asiakkaalle, tekee siitä palvelua. Myös erilaiset hallinnolliset palvelut, kuten reklamaatiot ja laskutus, ovat palveluita, joita tarjotaan asiakkaalle. Näitä eivät asiakkaat kuitenkaan usein miellä palveluiksi, sillä ne ovat näkymättömiä ja niitä käsitellään yleensä ongelmina, ei palveluina. Palveluun sisältyy usein vuorovaikutusta tarjoajan kanssa. Aina nämä tapaamiset eivät välttämättä ole henkilökohtaisia vaan esimerkiksi sähkömies voi käydä päivällä asunnossa, kun asiakas on poissa, ja näin asiakas ei edes kohtaa palveluntarjoajaa. Tiedetyt palvelut vaativat asiakkaan läsnäolon, toiset palvelut taas voivat olla asiakkaalle lähes näkymättömiä lopputulosta lukuun ottamatta. Vuorovaikutusta löytyy kuitenkin useimmista palveluista. (Grönroos 2009, 78–81.)

Palveluille on myös esitetty monia yhteisiä piirteitä, joilla palvelua voidaan määritellä. Yleisesti ottaen on kolme yleisluonteista peruspiirrettä. Ensimmäisenä palvelut ovat prosesseja ja ne koostuvat erilaisista toiminnoista. Toiseksi palvelut tuotetaan ja kulutetaan käytännössä samanaikaisesti. Kolmantena piirteenä asiakas osallistuu vaihtelevissa määrin palvelun tuotantoprosessiin kanssatuottajana. Yleisesti palveluiden tärkein piirre on niiden prosessiluonne.

Palvelut koostuvat erilaisista prosesseista ja niihin käytetään monenlaisia resursseja ihmisistä materiaaleihin, erilaista tietoa sekä järjestelmiä. Koska palvelut koostuvat monista asioista ja ne eivät ole konkreettisia tuotteita, on niiden laadunvalvonta ja markkinointi hankala toteuttaa perinteisin keinoin. Jos asiakkailta kysytään miten palveluita voisi kuvailla, tulee esille monesti sanoja kuten luottamus, kokemus ja turvallisuus. Nämä kaikki ovat hyvin abstrakteja tapoja luonnehtia palvelua, mutta se johtuu palvelujen abstraktiudesta. Monissa palveluissa voi olla konkreettisiakin osia, kuten hotelli, hotellissa tarjottava ruoka tai saunatilat. Näissäkin kuitenkin palvelun ydin on aineeton, vaikka sitä voidaan osittain konkretisoida. Palveluissa ei myöskään välttämättä omisteta mitään, vaan esimerkiksi taksin kyydistä ei jää määränpäässä jäljellä muuta kuin kuitti. (Grönroos 2009, 78–81.)

3.2 Palvelun laatu ja sen mittaaminen

Kun aletaan arvioimaan, mikä tekee palvelusta hyvän, ja lisää sidosryhmien tyytyväisyyttä, on käytössä hyvin erilaiset asteikot kuin perinteisen tuotteen kanssa. Jos ei ole olemassa fyysistä tuotetta, pitää alkaa miettimään muita mahdollisia tapoja mitata palvelun laadukkuutta. Yksi aikaisemmista tutkimuksista palvelun laadusta on British Airwaysin teettämä tutkimus 1980-luvulla. Tutkimuksen iästä huolimatta se havainnollistaa hyvin muutamia perusnäkökohtia palveluiden laadusta. Tämän tutkimuksen alkuperäisenä tavoitteena oli selvittää yksinkertaisesti se, mitä matkustajat pitävät lentokokemuksen merkittävimpinä osatekijöinä. (Grönroos 2009, 112–113.)

Tutkimuksessa tuli esille neljä selkeää näkökulmaa. Ensimmäinen oli huolenpito. Se tarkoittaa sitä, että organisaatio, sen erilaiset järjestelmät ja työntekijät paneutuvat juuri sen tietyn asiakkaan ongelmiin. Seuraavana tuli esille spontaanisuus. Tässä tapauksessa sen lisäksi, että asiakkaasta pidetään huolta, häneen osoitetaan kiinnostusta. Palvelevan organisaation henkilökunta osoittaa halukkuutta ja palvelualttiutta ongelmien ratkaisemiseen. Näin he tuntuvat inhimillisemmiltä ja eivätkä he pelkästään seuraa valmiiksi kirjoitettuja sääntöjä. Tämän jälkeen esille tuli ongelmanratkaisu. Asiakaspalvelijat osaavat hoitaa tehtävän tietyn tason mukaisesti. Myös erilaiset järjestelmät ja muut prosessit, jotka asiakkaan kokemukseen vaikuttavat, toimivat sujuvasti. Viimeisenä tuli esille normalisointi. Jos tulee odottamaton tilanne tai virhe, on paikalla henkilökuntaa, joka tekee parhaansa asian ratkaisemiseksi. (Grönroos 2009, 112–113.)

Yritykset olivat huomanneet jo huolenpidon sekä ongelmanratkaisun aikaisemminkin, mutta spontaanisuus ja normalisointi olivat täysin uusia asioita. Näiden lisäksi vain ongelmanratkaisu oli tekniseen laatuun ja toimintaan liittyvä tekijä, kaikki muut tekijät liittyivät prosessiin. Tällä tutkimuksella saatiin selville palveluiden ydin ja mikä siihen vaikuttaa. Näiden perusteella pystyttiin tehdä asiakkaan kokemasta palveluprosessista tehdä entistä parempi. (Grönroos 2009, 112–113.)

Nämä kaikki ovat tärkeitä palvelun osia, mutta on tärkeää myös miettiä, miten palvelun laatua voidaan arvioida. Luontevaa olisi tietenkin mitata asiakkaiden tyytyväisyyttä heidän kokeemaansa laatuun. Suurin osa tutkimuksista kuitenkin on suuntautunut suoraan palvelun laadun mittaamiseen ja siinä käytettävien sopivien työkalujen kehitykseen. Yleisesti on käytetty kahdenlaisia, toisistaan eroavia mittausvälineitä. Attribuuttipohjaiset mittausvälineet kuvaavat palvelun ominaisuuksia attribuutteihin perustuvilla mittausmalleilla. Attribuuttipohjaisia malleja käytetään eniten akateemisissa tutkimuksissa sekä yrityksissä. Tunnetuin näistä on SERVQUAL-järjestelmä, jossa valitaan joukko attribuutteja, jotka kuvaavat hyvin palvelun ominaisuuksia. Tämän jälkeen vastaajat antavat arvosanan kyseisten valintojen pohjalta. Kvalitatiivisilla mittausvälineillä taas tarkoitetaan erilaisiin kriittisten tapahtumien arviointiin perustuvia mittausmalleja. Niitä käytetään paljon vähemmän ja siinä vastaaja kuvaa käsitystään palveluista ja tapaamisista. Kriittisen tapahtuman menetelmässä pyydetään miettimään tilanteita, joissa osa palvelua ja sen prosessia poikkeaa tavanomaisesta joko positiivisesti tai negatiivisesti. Tämän jälkeen pyydetään vastaajaa kuvailemaan kyseistä tilannetta mahdollisimman tarkasti ja näiden perusteella tutkija analysoi lopputulosta. Tällä tavoin pystytään selvittämään erilaisia ongelma-alueita tai palvelun vahvuuksia. (Grönroos 2009, 113–120.)

Eriolaisia tutkimuksia jotka käsittelevät palvelun laatua on paljon. Näistä voi hyvin kerätä erilaisia mitta-asteikkoja ja osatekijöitä, joilla mitataan palvelun laatua. Erilaisia kriteerejä on monenlaisia, mutta seuraavaksi esittelen seitsemän hyvää valintaa kriteereiksi. Ensimmäinen on ammattimaisuus ja taidot. Tämä vaikuttaa suoraan lopputulokseen sekä myös tekniseen laatuun. Toisena kriteerinä toimii maine ja uskottavuus. Tämä liittyy imagoon ja siihen minkälaisen kuvan asiakas saa organisaatiosta. Neljä seuraavaa kriteeriä, asenteet ja käyttäytyminen, saavutettavuus ja joustavuus, luotettavuus sekä palvelun normalisointi, liittyvät itse palveluprosessiin ja edustavat erityisesti toiminnallista laatua. Viimeisenä kriteerinä toimii palvelumaisema, joka liittyy itse palveluprosessiin ja sen toiminnalliseen laatuun. Näitä seitsemää kriteeriä voi pitää hyvinä ohjenuorina, jotka perustuvat uskottaviin teoreettisiin ja empiirisiin

tutkimuksiin sekä kokemuksiin. Näiden erilaisten kriteerien tärkeys vaihtelee hieman erilais-
ten alojen mukana, ja aina pelkästään nämä seitsemän kriteeriä eivät kata näitä kaikkia. Hin-
ta on myös asia, joka pitää ottaa huomioon mutta sen merkitys ei ole vielä täysin selvä. Hinta
laatukriteerinä riippuu täysin palvelusta ja voiko sitä soveltaa palvelun laadun mittaamiseen.
(Grönroos 2009, 120–122.)

3.3 Odotukset palvelun laadusta

Palveluille on myös yleensä tiettyjä odotuksia, ja niitä voi verrata itse kokemukseen. Esimer-
kiksi täydellisen tai hyvän palvelun odotuksia on mahdollista verrata omiin tuloksiin ja näin
saada vertailukohteita. Odotusten vertaaminen tuloksiin on kuitenkin hankalaa, sillä odotuk-
silla on tietty pätevyysongelma. Odotuksien mittaaminen kokemuksen aikana tai sen jälkeen
luo yleensä vinoutuneen kuvan. Odotusten mittaaminen myös ennen palvelua on hankalaa,
sillä asiakkaat eivät aina vertaa kokemuksiinsa etukäteisodotuksiinsa. Joka tapauksessa odo-
tukset tulee mitattua tässä tapauksessa myös kahteen kertaan ja toisen kerran tuloksiin aina
vaikuttaa ensimmäisen mittauksen tulokset. (Grönroos 2009, 118–135.)

Asiakkailla on erilaisia odotuksia palveluista. Kun koettu palvelun laatu vastaa asiakkaan
odotuksia, on palvelun laatu hyvä. (Grönroos 2000, 67). Asiakkaan odotukset palveluista voi
jakaa kolmeen erillaiseen osaan. Hämärät odotukset ovat sellaisia tilanteita, joissa asiakkaat
eivät välttämättä osaa ilmaista tietoisesti, mitä he haluavat tai odottavat palvelulta. Tällaisissa
tilanteissa asiakkaat odottavat jotain, mutta tarkkaa tietoa siitä ei ole. Jos näitä ei toteuteta,
asiakkaat pettyvät eikä palvelu toteuta kaikkea sitä, mitä asiakas siltä odotti. Organisaation
tulisi tiedostaa nämä hämärät odotukset ja tuoda ne esille. Tämän jälkeen niihin voidaan oi-
keasti puuttua ja olla varmoja, että ne toteutuvat. Asiakkaat myös olettavat, että eksplisiittiset
odotukset täytetään. Nämä odotukset voivat olla esimerkiksi sellaisia, että rahoitusneuvoja
voi hallita asiakkaan varoja niin, että niiden arvo vain kasvaa jatkuvasti. Näitä epärealistisia
odotuksia pitäisi palveluntarjoajan pystyä muokata realistisemmiksi, ja näin säästää asiakas
mahdollisilta pettymyksiltä. Tämän takia palveluntarjoajan pitää olla erittäin huolellinen lu-
pauksistaan ja välttää epärealistisia odotuksia. Asiakkaat myös odottavat, että palveluntarjo-
ajat täyttävät heidän implisiittiset odotuksensa automaattisesti, sillä ne ovat niin selkeitä, että
niitä ei edes tarvitse ääneen mainita. Asiakas ei välttämättä edes tiedosta tällaista odotusta,
mutta haluaa kuitenkin, että se täyttyy. Suhteen jatkuessa asiakkaat pystyvät täsmentämään

odotuksiaan realistisemmiksi ja havaitsemaan sumeat odotukset selkeästi. Tämä ei välttämättä kuitenkaan ole aina myönteinen asia, sillä asiakas ei välttämättä esimerkiksi hyväksy epärealistista odotusta ja siirtyy toiselle palvelun tarjoajalle. Tietyissä tilanteissa eksplisiittisistä odotuksista tulee implisiittisiä ja asiakkaat eivät edes enää ajattele asiaa tarkemmin. Kuitenkin, jos johonkin asiaan tulee muutos palveluntarjoajan organisaatiossa ja tämä vaikuttaa asiakkaan saamaan palveluun ja implisiittinen odotus ei toteudukaan, asiakas pettyy pahasti. On myös argumentoitu, että koetun palvelun laadussa olisi hyvä olla käyttämättä vertailuja lainkaan. Kun tutkimuksesta saadaan vain kokemuksia, on niistä hyvä rakentaa käsitys todellisesta laadusta. (Grönroos 2009, 118–135.)

3.4 Jatkuvien vuorovaikutustilanteiden ymmärtäminen

Vuorovaikutus on yksi ydinkäsitteistä palveluissa ja kaikki kahden osapuolen suhteissa. Se on arvon ja laadun tuottamisen perusilmiö. Laadun kokemuksesta saadaan mahdollisesti jatkuvista palveluista tai ajoittaisista palveluista. Grönroos (2009, 123–127) mainitsee tekstissään Maria Holmlundin kehittämän mallin, jolla voidaan mitata ja analysoida jatkuvia vuorovaikutustilanteita. Malli koostuu jatkuvasta episodien, tekojen ja tapahtumasarjojen ketjusta, jotka muodostavat suhteita. Teot ovat pienin osa suhteesta ja teko voi olla esimerkiksi puhelinsoitto pankkiin tai vastaava pieni osa suhteesta. Kun teot liittyvät toisiinsa, ne muodostavat episodeja. Episodit ovat taas laajempia tapahtumia, kuten käynti pankissa tai ateria hotellin ravintolassa. Toisiinsa liittyvät episodit taas muodostavat seuraavan osan, tapahtumasarjan, jota voidaan analysoida. Esimerkiksi hotelliyö kokonaisuudessaan on tapahtumasarja ja siihen sisältyy monia episodeja, kuten ruokailu, majoitus ja niin edelleen. Nämä muodostavat laajimman mahdollisimman mitattavan asian, eli laatukokemuksen. Tämä on suoraan se asia, miten asiakas kokee laadun. Näillä neljällä analysointitasolla pystytään tarkemmin tutkimaan asiakassuhteen kehittymistä ja miettimään miten erilaiset kontaktit vaikuttavat suhteen kokonaislaatuun. Näin voidaan selvittää myös, mitkä teot ja episodit ovat suhteen kannalta ratkaisevia ja mitkä vähemmän tärkeitä. (Grönroos 2009, 123–127.)

Grönroos (2009, 127–131) esittelee vielä Liljanderin ja Strandvikin mallin, joka on kehitetty aikaisemmasta Holmlundin mallista. Siinä tehdään ero episodien laadun ja suhdetason laadun välillä. Lisäksi malliin sisällytetään tyytyväisyys ja asiakkaan kokemus arvo. Malli myös laajentaa perinteisiä käsitteitä ja tuo mukanaan useita erilaisia vertailukohtia, kuten asiakkai-

den käyttäytymistä kuvaavia muuttujia. Palvelutapaamisessa koettua laatua voidaan verrata mihin tahansa vertailukohtaan ei pelkästään odotuksiin, kuten perinteisesti on tehty. Vertaamisen voi jättää myös kokonaan tekemättä, jos tilanne sen vaatii. Asiakas vertaa episodin laatua kokemaansa uhraukseen, joka voi olla esimerkiksi hinta, odotusaika ja niin edelleen. Näiden perusteella asiakas luo käsityksen arvosta, jota episodi tuottaa hänelle tai hänen organisaatiolleen. Asiakkaalla on myös tietty sietoalue, joka tarkoittaa sitä, kuinka paljon asiakas sietää vaihtelua palvelun laadussa. Koettu laatu vaikuttaa suoraan asiakkaan uskollisuuteen ja sitoutumiseen. Palvelun laadun lisäksi voi olla muitakin syitä, miksi asiakas on sitoutunut yritykseen. Esimerkkejä näistä ovat juridiset, tekniset, maantieteelliset, ajalliset ja muut vastaavat syyt. Asiakas voi olla myös positiivisesti sitoutunut yhdistykseen, esimerkiksi sen aatteiden tai toimintaetiikan takia. (Grönroos 2009, 127–131.)

Asiakkaan episodin tasolla koettu arvo ja muodostuneet sidokset luovat yhdessä imagon, joka asiakkaalla on yrityksestä. Imago sisältää kaikki asiakkaan aikaisemmin koetut kokemukset ja muodostaa yhteyden mallin suhdetasolle. Asiakas pystyy tämän imagon avulla vertailemaan yrityksen suorituskkyä tulevista kohtaamisista ja saamaan normin palvelusta. Nämä muodostavat laatukokemuksen. Kun tätä laatukokemusta verrataan pitkällä aikavälillä uhrauksiin, joita asiakas on tehnyt, saadaan asiakkaan pitkän aikavälin tyytyväisyys selville palvelusta. Mallin vahvuus on sen monipuolisuus. Tällä mallilla voidaan selvittää, miten laatu muodostuu, ja mitä asioita suhteessa kannattaa ottaa huomioon. Tällä mallilla ei suoraan mitata suhdetta, vaan yritetään auttaa johtajia ymmärtämään laajemmin suhteen laatua ja laadun hallintaa sekä käyttämään tätä tietoa hyväksi tulevista päätöksissä. (Grönroos 2009, 127–131.)

4 TUTKIMUSMENETELMÄN ESITTELY.

Tässä luvussa käydään läpi hieman tutkimuksen tyyliä, toteutusta ja mahdollisia ongelmia. Tutkimuksen teko sisältää niin teoreettisia mietintöjä, kuin myös monia erilaisia käytännön järjestelyjä ja toimia (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2003, 164). Tutkimussuunnitelman tekeminen on aina erittäin tärkeää. Tutkimussuunnitelma ei pelkästään selkeytä tutkimusta vaan auttaa myös sitoutumaan valittuun tutkimustehtävään (Hirsjärvi 2003, 159). Otantajoukko ja tutkimusongelma on tärkeää määritellä jo aikaisessa vaiheessa. Keskustelua on käyty pitkään myös kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen tutkimuksien eroista. Näitä eroja on pyritty havainnollistamaan erilaisilla tavoilla, kuten korostamalla eroja tutkimuksen käytännön työssä ja periaatteellisissa kysymyksissä. (Hirsjärvi 2003, 125.) Tämä tutkimus painottuu enemmän kvantitatiivisen tutkimuksen puolelle.

Tutkimusmenetelmän valinta on hyvä valita sen jälkeen, kun tiedetään, mitä halutaan tutkia ja miksi. Aineistoin keräämistä varten on olemassa monia erilaisia menetelmiä, kuten kyselyt, haastattelut, havainnointi ja dokumentit (Hirsjärvi 2003, 179). Tässä tutkimuksessa tutkimusmenetelmä oli sama kuin aikaisemmassakin tutkimuksessa. Eli tutkimus toteutettiin Webropol-ohjelman kautta. Kysely lähetettiin sähköpostilinkkinä vastaajille ja heille annettiin reilu parin viikon aika vastata kyselyyn. Webropol-ohjelman valinta oli erittäin helppoa, sillä koululla on sopimus Webropol-ohjelman kanssa ja sen käyttöliittymä on erittäin selkeä ja helppokäyttöinen, mutta sillä saa silti aikaan hyvin toteutettuja kyselyitä.

Tutkimussuunnitelma ja -pohja olivat selkeitä, sillä tavoitteena oli selvittää erilaisten sidosryhmien tyytyväisyyttä Keski-Pohjanmaan liiton toimintaan. Tässä tapauksessa tutkittiin ulkoisia sidosryhmiä ja heidät oli jaettu kahteen erillaiseen osaan, kunnan luottamushenkilöt ja muut vastaajat. Samalla haluttiin parantaa aikaisempaa tutkimusta, mutta pitää kuitenkin näiden kahden tulokset vertailukelpoisina ja samankaltaisina. En tehnyt erillistä jäsenyysuunnitelmaa tutkimukselle, koska tutkimuksen nimi ja näkökulma ovat erittäin selkeitä jo valmiiksi.

Otantajoukon koko ja sen edustavuus ovat myös erittäin tärkeitä osia tutkimuksessa. Pitää harkita tarkasti otannon koko ja miten se määritellään. Jos joukko on niin suuri, että kyselyä ei ole mahdollista suunnata kaikille, joukkoa pitää rajata. Tiedon keräämiseen ei saa kulua

liikaa aikaa eikä rahaa. (Hirsjärvi 2003, 166.) Tässä tapauksessa joukon otannan määrittelee Keski-Pohjanmaan liitto. Otantajoukko koostuu erilaisista sidosryhmistä, joiden kanssa Keski-Pohjanmaan liitto tekee yhteistyötä. Isona erona aikaisempaan tutkimukseen oli, että tällä kertaa tutkimuksen lähettää Keski-Pohjanmaan liitto, enkä minä henkilökohtaisesti omasta sähköpostista. Alun perin oli tarkoituksena, että kysely lähetettäisiin omasta henkilökohtaisesta sähköpostista, mutta tutkimuksessa päädyttiin loppujen lopuksi julkiseen linkkiin, joka lähetetään Keski-Pohjanmaan liiton sähköpostista. Tällä tavoin toivotaan enemmän vastauksia aikaisempaan tutkimukseen verrattuna. Joukkoa lähestytään saatekirjeellä, jonka mukana on linkki, joka vie Webropol-ohjelmalla luotuun kyselyyn.

Tutkimuksen teko alkoi heti ensimmäisen kohtaamisen jälkeen, joka tapahtui marraskuussa 2015. Tämän jälkeen tutkimusta kehitettiin ja käytiin läpi erilaisia kehittämisen tarpeessa olevia kysymyksiä. Tavoitteena oli selkeyttää kyselyä ja käydä se kokonaan läpi. Kyselyn pohja oli erittäin hyvä aloituskohde, mutta pariin kohtaan tuli suuriakin muutoksia. Tutkimuksessa käytettiin Likertin asteikkoa, mutta aikaisemmasta tutkimuksesta poiketen lisättiin myös 5 valinta, ”en osaa sanoa”. Tämä on hankala valinta tutkimuksellisenä ongelmana. Valinnan poisjättäminen pakottaa ottamaan kantaa, mutta silloin voi tulla myös väärin painottuneita vastauksia. Jos ”en osaa sanoa” vaihtoehtoa ei ole, vastaaja on pakotettu antamaan vastaus, joka ei välttämättä ole enää hänen omansa. (Tilastokeskus 2016, [DeRouvray & Couper 2014]). ”En osaa sanoa” -valinta tuottaa toisaalta vastauksia, joita ei pystytä hyödyntämään millään tavalla. Likertin asteikon mahdollisia muita ongelmia ovat myös vastausten tarkkuus, koska asteikko on kuitenkin kohtuullisen suppea. Tässä tapauksessa se kuitenkin sopii erittäin hyvin tutkimukseen ja päätös tehtiin liiton kanssa, että lisätään tämä viides vastaus vaihtoehto.

Kysymysten tyyliä muokattiin hieman neutraalimmaksi ja mahdollisimman vähän vastaajaa ohjaileviksi. Kysymysten muoto aiheuttaa usein paljon virheitä tutkimuksen tuloksiin. (Valli 2015, 26). Aikaisempaan kyselyyn verrattuna kysymyksistä haluttiin tehdä hyvin neutraalit ja kantaaottamattomat. Tutkijan ennakko-oletukset ovat pahoja esteitä tutkimukselle. (Hirsjärvi, 2003, 23). Tiettyjä päällekkäisyyksiä myös poistettiin ja ne yhdistettiin osaksi laajempia kysymyksiä. Näin pyritään mittaamaan oikeita asioita, pitämään tulokset luotettavina ja välttämään virheitä. Tällä tavoin tutkimuksesta saadaan mahdollisimman validi. (Heikkilä 2014). Keski-Pohjanmaan liiton järjestämille tilaisuuksille ja tapahtumille varattiin yksi kysymys kokonaan, mutta sen muotoilua muokattiin. Tällä kysymyksellä pystyttiin selvittämään mielipiteitä tapahtumista tarkemmin. Aikaisemmassa kyselyssä, tilaisuuksille oli omistettu hieman

sekoittavasti muotoiltu kysymys. Kysymyksen muotoilu sekoitti itseänikin ja voin kuvitella, että vastaajat saattoivat olla myös hieman epävarmoja tämän kysymyksen kohdalla aikaisemmassa tutkimuksessa. Keski-Pohjanmaan liiton viestinnän kysymyksiä harkittiin myös pitkään. Aluksi ideana oli yhdistää kysymykset nykyisistä tiedonhankintavälineistä ja mitä tiedonhankintavälineitä jatkossa halutaan korostaa. Nämä kaksi kuitenkin pidettiin erillään, sillä niiden yhdistäminen voi poistaa tiettyjä yksityiskohtia vastauksista. Näin saadaan hieman tarkempaa tietoa viestinnästä ja sen kehittämiseen liittyvistä ideoista sekä palautteista. Viestintämahdollisuuksissa ei ole tapahtunut suuria muutoksia viime kyselyn jälkeen, joten viestintävalinnat pysyivät samoina. Viestintämahdollisuuksissa suurin muutos tapahtui sosiaalisen median suosion räjähdemäisen nousun yhteydessä. Viime kyselyn jälkeen erialaisia sosiaalisen media kanavia on tullut lisää, mutta ne eivät olleet tällä hetkellä käytössä, joten niitä ei käsitelty tässä tutkimuksessa. Vapaa palaute ja kehittämis ehdotukset yhdistettiin myös yhdeksi kohdaksi, jossa vastaaja voi antaa kehittämisideoita ja palautetta vapaasti. Näin haluttiin yksinkertaistaa kyselyä, ja lisätä vastaamishalukkuutta avoimeen kohtaan. Tällaiset avoimet ja spontaanit palautteet ovat erittäin tärkeitä ja sen antaminen pitäisi tehdä mahdollisimman helpoksi. (Bergström & Leppänen, 2015, 379).

Koska Keski-Pohjanmaa on kaksikielistä aluetta ja ruotsin kielen taito on iso osa liiton toimintakykyä, otettiin myös se huomioon uudessa kyselyssä erillisellä kohdalla, jossa pyydettiin arvioimaan liiton kielitaitoa. Aikaisempi tutkimus oli erittäin hyvä pohja aloittaa työn tekeminen ja tutkimuksien miettiminen. Edellisessä tutkimuksessa myös korostettiin TOTSU:n tärkeyttä (Toimeenpanosuunnitelma), mutta siitä ei ollut tällä kertaa puhetta. Toimeenpanosuunnitelma on kuitenkin esillä useassakin eri kysymyksessä, mutta erityistä painotusta sillä ei ole tutkimuksessa. Myös liitosta tulleet ideat ja kehityksaiheet otettiin huomioon uuden tutkimuksen kehityksen aikana. Kysymysten tekemisessä oli tarkoitus olla erittäin huolellinen, sillä ne ovat koko perusta tutkimuksen onnistumiselle. (Valli 2015, 26.)

Kysely saatiin valmiiksi vuoden 2016 alussa. Kysely käytiin läpi kokonaan sekä Centria-ammattikorkeakoulun ja Keski-Pohjanmaan liiton puolesta. Samalla lisättiin myös pari kohtaa, jotka jäivät huomioimatta ja päätettiin vielä pitää 5 vaihtoehto vastausmahdollisuuksissa. Tämän jälkeen alettiin suunnitella kyselyn lähettämistä. Kysely lähetettiin 11.2.2016 ja vastausaikaa oli 29.2.2016 asti. Kysely lähti yhteensä 349 eriin sähköpostiosoitteeseen. Ensimmäisen viikon aikana vastauksia tuli 52. Kahden viikon jälkeen vastauksia oli 82. Lopullisia vastauksia oli 87. Viimeisenä tutkimuksen toteuttamisen jälkeen vuorossa oli sen analysointi ja

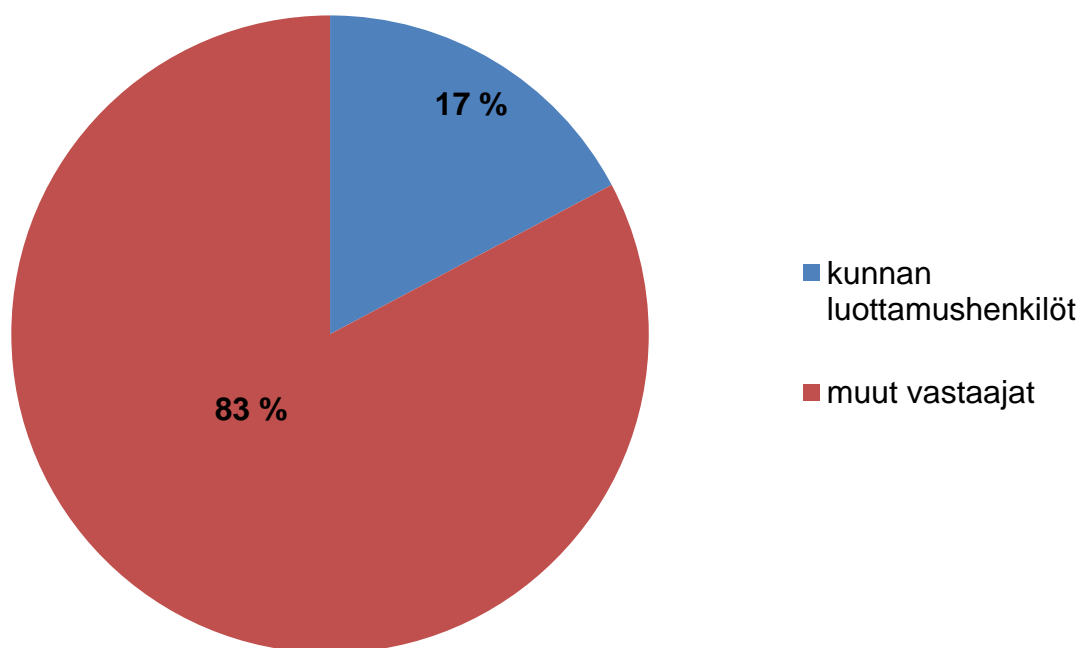
tulosten yhteenveto. Näiden tekeminen aloitettiin heti vastausajan suljettua. Tulokset viedään Exceliin, jossa niistä tehdään sopivia taulukkoja sekä kuvioita. Tämän jälkeen tuloksia analysoidaan ja vertaillaan vuonna 2011 suoritettuun tutkimukseen.

5 TUTKIMUKSEN TULOSTEN ANALYSOINTI JA VERTAILU

Vastauksia tutkimukseen saatiin 87 kappaletta, ja lopullinen vastausprosentti oli 24,93 %. Aikaisempaan tutkimukseen vastauksia tuli 114 ja vastausprosentti oli 25,6 %. Tutkimusten välillä oleva vastausprosentti on lähes identtinen, ja vastausten määrän perusteella tutkimusta voidaan pitää luotettavana. Kysymykset olivat kaikki pakollisia, ja ainoastaan ”vapaa palaute” -kohta jätettiin avoimeksi. Vapaita palautteita tuli yhteensä 16 kappaletta (LIITE 2).

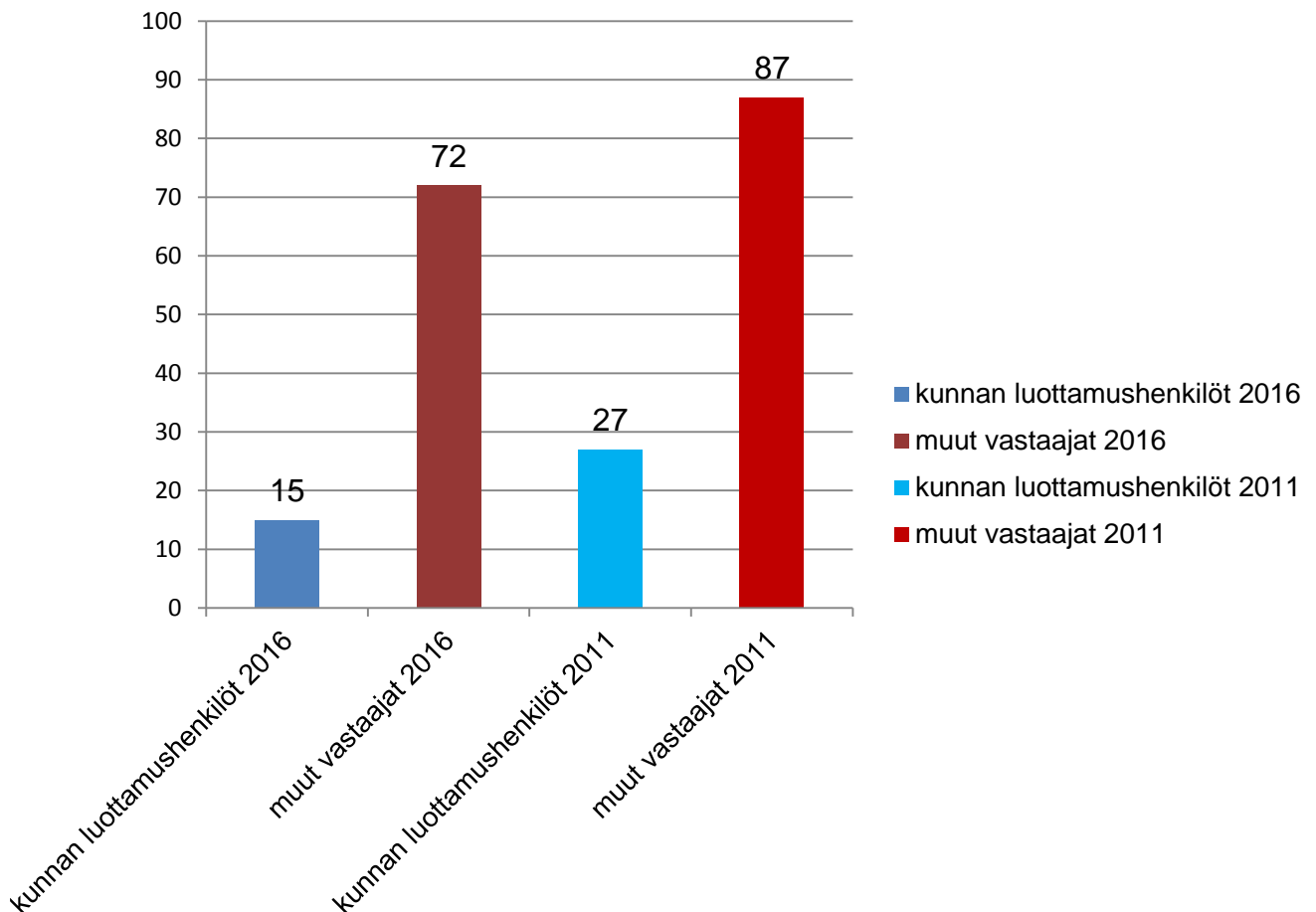
5.1 Vastaajan rooli

Ensimmäisellä kysymyksellä kartoitettiin tarkemmin, mihin ryhmään vastaaja kuuluu. Tässä tapauksessa vastausvaihtoehtoja oli vain kaksi, kunnan luottamushenkilö tai muu (KUVIO 2).



KUVIO 2. Vastaajan rooli omassa organisaatiossa

Aikaisempaan tutkimukseen verrattuna kunnan luottamushenkilöiden vastausprosentti kokonaisvastaajista on laskenut 7 %. 15 kunnan luottamushenkilöä vastasi tähän tutkimukseen ja aikaisempaan tutkimukseen vastasi 27 kunnan luottamushenkilöä. Muita vastaajia oli 72 ja aikaisemmassa tutkimuksessa 87. Muita vastaajia ja heidän asemiaan ei selvitetty tässä tutkimuksessa sen tarkemmin (KUVIO 3).

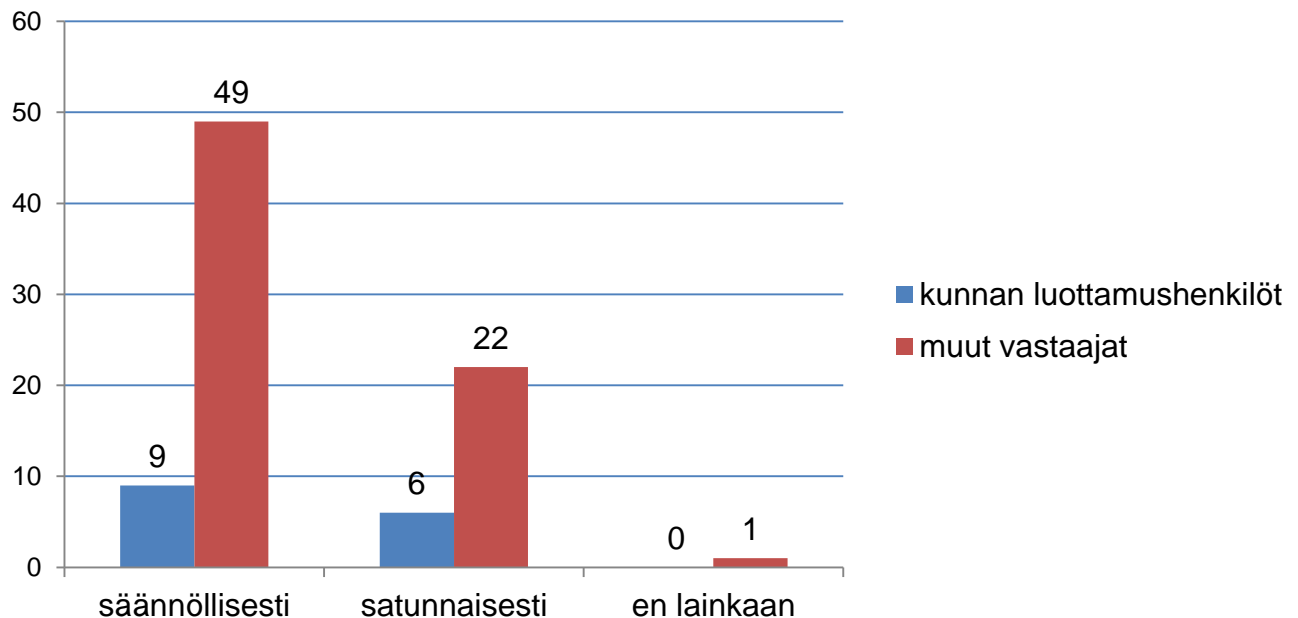


KUVIO 3. Vastaajien vertailu tutkimusten välillä

Kuviosta 3 voi vielä tarkemmin nähdä kaikkien vastaajien määrän sekä verrata niitä aikaisempaan tutkimukseen. Vastaajien määrä on vähentynyt lähes saman verran molemmista palkeista, mutta kunnan luottamushenkilöiden vastausprosentti on huomattavasti pienempi vuonna 2016 tehdyssä tutkimuksessa. Onko tähän kenties syynä se, että tehtiin aikaisemmin enemmän yhteistyötä luottamushenkilöiden kanssa, vai onko kunnan luottamushenkilöiden määrä vain laskenut esimerkiksi erilaisten leikkauksien takia?

5.2 Yhteistyön määrä

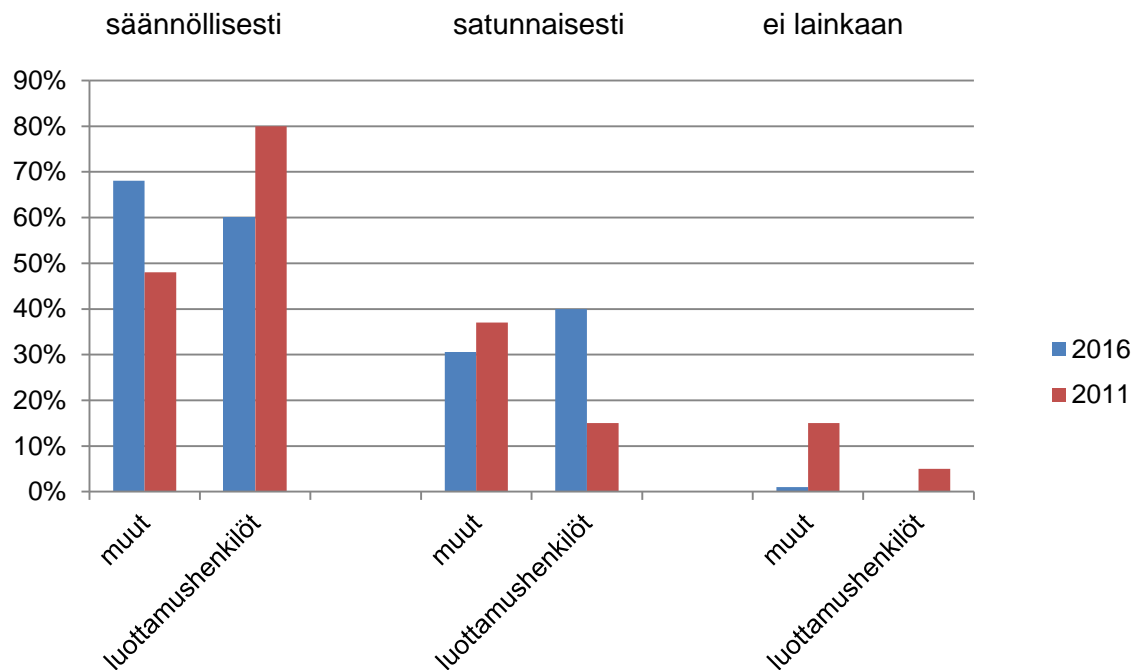
Toisessa kysymyksessä haluttiin selvittää, kuinka usein vastaajat ovat olleet yhteistyössä Keski-Pohjanmaan liiton kanssa viimeisen kahden vuoden aikana. Vaihtoehtoina olivat säännöllisesti, satunnaisesti tai ei lainkaan (KUVIO 4).



KUVIO 4. Yhteistyö viimeisen kahden vuoden aikana

Vastaajista selvästi suurin osa oli ollut säännöllisesti yhteistyössä liiton kanssa, eli noin 67 % vastaajista. Loput vastaajista olivat olleet yhteistyössä satunnaisesti, ja vain yksi vastaajista ei ollut tehnyt ollenkaan yhteistyötä viimeisen kahden vuoden aikana. Säännöllistä yhteistyötä olivat tehneet kunnan luottamushenkilöt hieman enemmän aikaisemmassa tutkimuksessa, kun taas muut vastaajat olivat nyt olleet säännöllisemmin yhteydessä. Satunnaisesti yhteistyötä tehneiden vastaajien määrä oli hyvin lähellä samaa kuin aikaisemmin, ainoastaan luottamushenkilöistä isompi osa on tässä tutkimuksessa ollut satunnaisemmin yhteydessä. Aikaisemmassa tutkimuksessa 5 % kunnan luottamushenkilöistä ja 15 % muista vastaajista ei ollut tehnyt ollenkaan yhteistyötä, joten tässä asiassa on ollut selvää positiivista kehitystä. Voi tietenkin olla mahdollista, että vastaajat, jotka eivät ole tehneet yhteistyötä, jättivät vastaamatta. Tulos on kuitenkin erittäin positiivinen. Keski-Pohjanmaan liitto on ollut selvästi tämän perusteella ollut enemmän mukana erilaisissa projekteissa. Täysin tarkkaa vertailua näiden

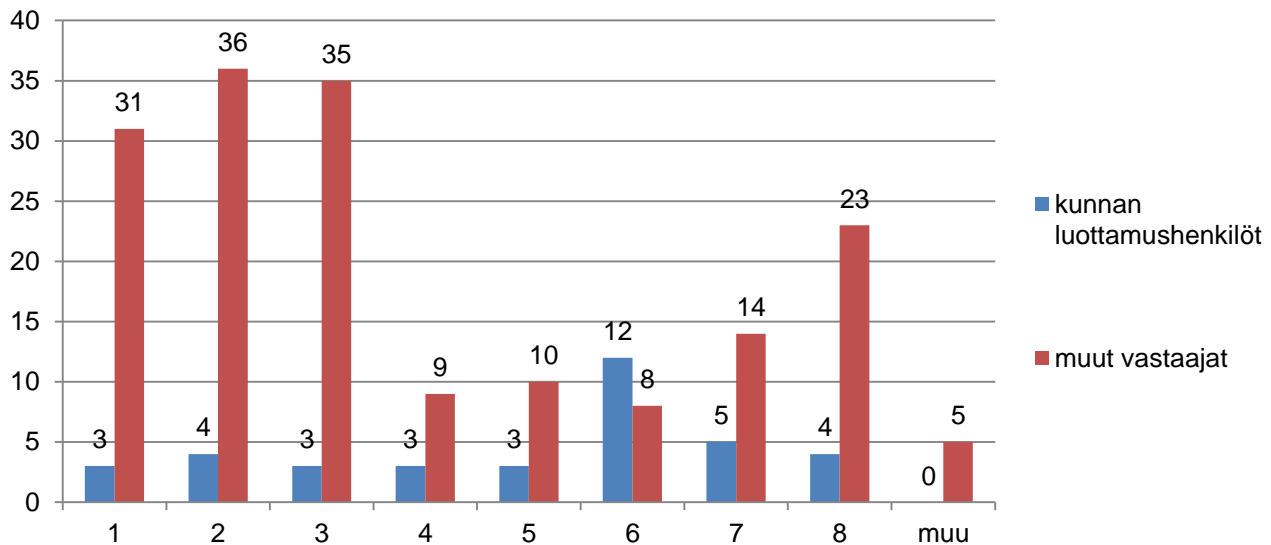
kahden kanssa ei voida tehdä, sillä aikaisemman tutkimuksen tuloksia on jäljellä vain suuntaa antavat tulokset eikä täydellisiä tuloksia (KUVIO 5).



KUVIO 5. Yhteistyö viimeisen kahden vuoden aikana 2016 ja 2011

5.3 Yhteistyötilanteet

Kolmannessa kysymyksessä selvitettiin, minkälaisissa tilanteissa vastaajat olivat tehneet yhteistyötä Keski-Pohjanmaan liiton kanssa. Uusia valintoja tulia huomattavasti enemmän verrattuna aikaisempaan tutkimukseen, ja tässä kysymyksessä sai valita myös useamman vastausvaihtoehdon (KUVIO 6).



1. rakennerahastotoiminnan kautta (EAKR) tai kansallisen rahoituksen kautta (MKR)
2. maakuntaohjelman valmisteluun osallistumisella
3. toimeenpanosuunnitelman työryhmätyöskentelyn kautta
4. aluesuunnittelutyöhön osallistumisen kautta (mm. maakuntakaavat)
5. edunvalvontatyön kautta
6. maakunnalliseen päätöksentekoon osallistumisella
7. järjestötyön/kansalaistoiminnan kautta
8. muu strategiatyö Keski-Pohjanmaan liiton kanssa

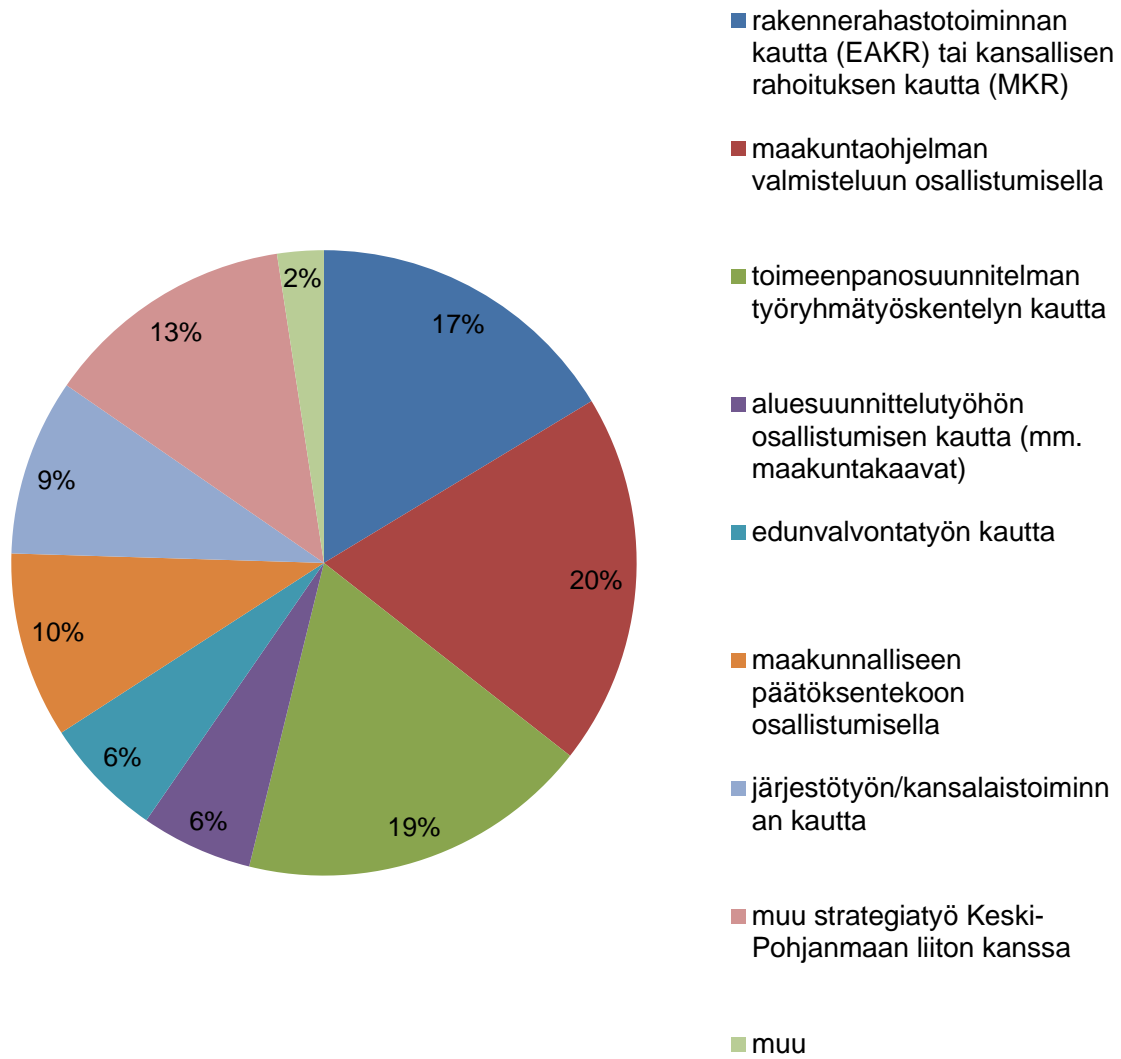
KUVIO 6. Erilaiset yhteistyötilanteet

Vastauksissa näkee, että rakennerahastotoiminta, maakuntaohjelmien suunnittelu ja toimeenpanosuunnitelman työryhmätyöskentely ovat suurimmat yhteistyötilanteet. Kunnan luottamushenkilöt ovat taas useimmiten yhteistyössä maakunnallisen päätöksenteon yhteydessä. Muita yhteistyötilanteita olivat muun muassa eViljo yhdistysten kohtaamispaikan verkossa kehittäminen, kulttuuriin liittyvät asiat, osaamiskeskittymän rakentaminen ja kaavalausunnnot.

Edellisessä tutkimuksessa rakennerahastotoiminta ja yhteistyö siinä tapahtui myös pääosin muiden henkilöiden kanssa. Kunnan luottamushenkilöistä 20 prosenttia on tehnyt rakennerahastustoiminnan kautta yhteistyötä, kun aikaisemmassa tutkimuksessa vain hieman yli 10 prosenttia luottamushenkilöistä oli tehnyt siinä yhteistyötä. Maakuntaohjelman valmisteluun osallistuminen oli tällä kertaa suurin yhteistyön aihe, kun edellisessä tutkimuksessa se oli muu strategiyhteistyö liiton kanssa. Aikaisemmassa tutkimuksessa kohdat 2 ja 4 olivat yh-

distetty samaan kohtaan ja tällä kertaa ne olivat erilliset kohdat. Yhteistyö on tällä kertaa keskittynyt enemmän näihin kahteen kohtaan ja ne ovatkin yhdistettynä suurin yhteistyön aihe. Maakuntakaava ja maakuntaohjelman kautta tapahtuva yhteistyö oli tosin aikaisemmassakin tutkimuksessa mittava yhteistyön aihe, joten siinä ei ole ollut suuria muutoksia. Toimeenpanosuunnitelman työryhmätyöskentely on vieläkin hyvin suuri ja tärkeä yhteistyön aihe. Aikaisemmassa tutkimuksessa muut vastaajat olivat tehneet hieman vähemmän yhteistyötä toimeenpanosuunnitelman työryhmätyöskentelyssä. Kunnan luottamushenkilöt ovat tehneet lähes yhtä paljon yhteistyötä toimeenpanosuunnitelman työryhmätyöskentelyyn liittyvissä asioissa ja siinä oli vain muutaman prosentin kasvu aikaisempaan tutkimukseen verrattuna.

Yleisesti yhteistyötilanteet ovat pysyneet kutakuinkin samana, ainoastaan muu strategiatyö Keski-Pohjanmaan liiton kanssa on laskenut huomattavasti. Tämä voi johtua esimerkiksi erilaisten strategiatöiden määrän vaihteluista. Huomattavaa oli myös, että maakunnalliseen päätöksentekoon osallistui selvästi enemmän luottamushenkilöitä ja 80 prosenttia luottamushenkilöistä oli tehnyt yhteistyötä siihen liittyvissä asioissa. Se on myös ainut kohta, missä muut vastaajaryhmät ovat tehneet vähemmän yhteistyötä. Suoraan vertailevaa taulukkoa ei myöskään tästä ole valitettavasti mahdollista tehdä, sillä aikaisemman tutkimuksen täysin tarkkoja tuloksia ei ole saatavissa ja sen takia taulukon tarkkuus ei olisi luotettava. Kuviosta 7 näkee vielä yhteistyötilanteiden jakautumisen kaikkien vastaajien kesken (KUVIO 7).



KUVIO 7. Erilaiset yhteistyötilanteet kaikki vastaukset

5.4 Onnistuminen erilaisilla osa-alueilla

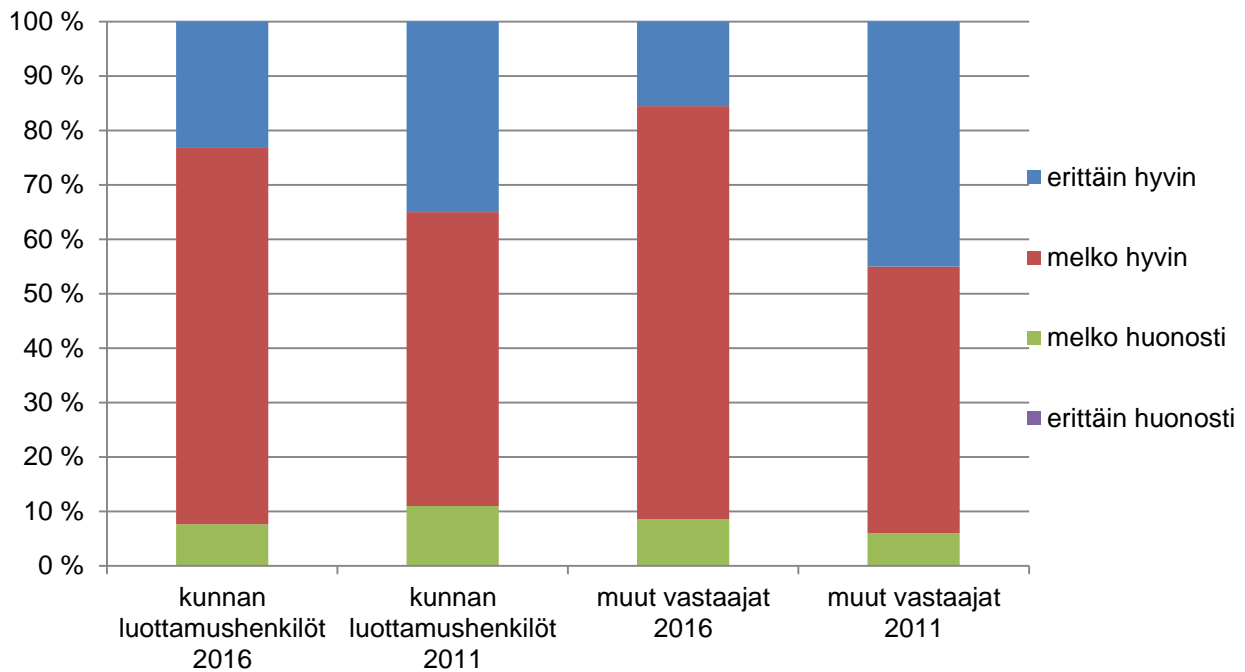
Neljännessä kysymyksessä kysyttiin vastanneiden tyytyväisyyttä Keski-Pohjanmaan liiton toimintaan kolmessa erilaisessa osa-alueessa. Kysymys oli pakollinen, mutta se sisälsi myös vaihtoehtoon ”en osaa sanoa” (TAULUKKO 1).

TAULUKKO 1. Liiton onnistuminen erilaisilla osa-alueilla

	erittäin hyvin	melko hyvin	melko huonosti	erittäin huonosti	en osaa sanoa
aluesuunnitteluosaaminen					
-kunnan luottamushenkilöt	20 %	60 %	7 %	0 %	13 %
-muut	13 %	<u>61 %</u>	7 %	0 %	19 %
aluekehitysosaaminen					
-kunnan luottamushenkilöt	20 %	47 %	<u>20 %</u>	0 %	13 %
-muut	<u>29 %</u>	60 %	7 %	1 %	3 %
edunvalvontatyö					
-kunnan luottamushenkilöt	13 %	53 %	7 %	<u>7 %</u>	<u>20 %</u>
-muut	18 %	46 %	11 %	<u>7 %</u>	18 %

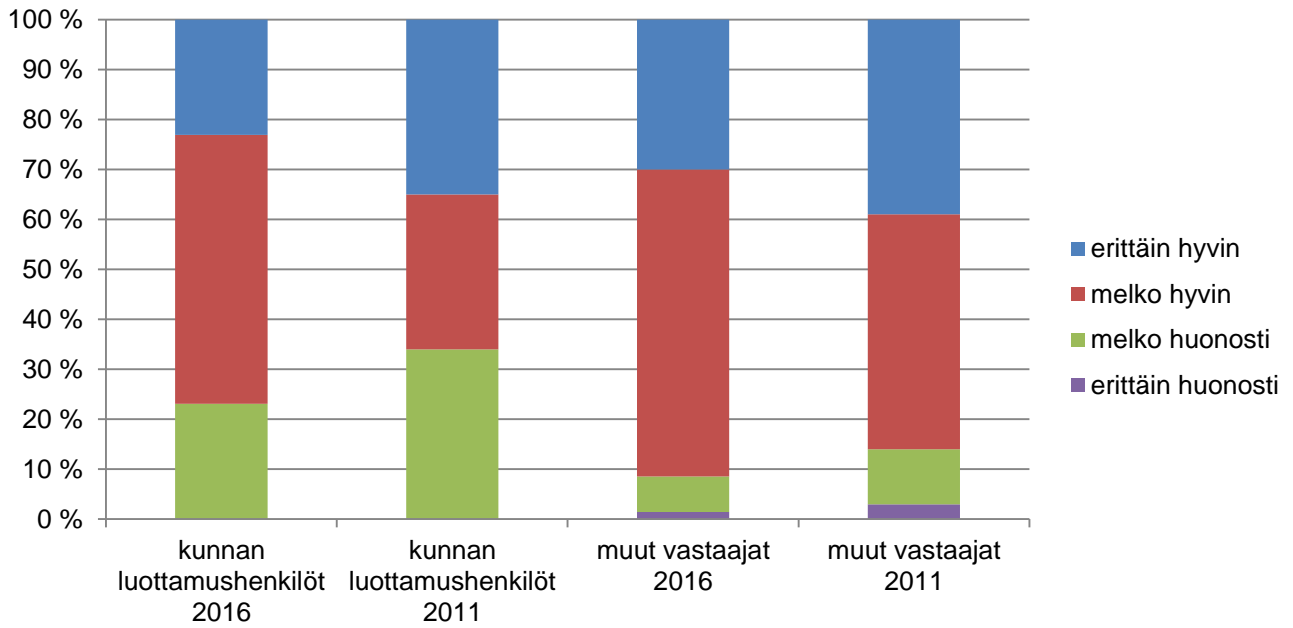
Kuten taululukosta näkee, vastaajat olivat suurimmalta osin tyytyväisiä Keski-Pohjanmaan liiton toimintaan. Aikaisemmasta kyselystä poiketen vastausvaihtoehto ”en osaa sanoa” oli myös käytössä, ja jopa 20 % kunnan luottamushenkilöistä ei osannut vastata edunvalvontatyön kysymykseen. Mielestäni on tärkeää, että vastaajalla on mahdollisuus valita ”en osaa sanoa” -vastausvaihtoehto, sillä muuten voi joutua vastaamaan asiaan, joka ei välttämättä ole omassa asemassa tuttu. Kaikista tyytyväisimpiä vastaajat olivat aluekehitysosaamiseen. Se oli myös vastaajille kaikista tutuin, sillä siihen tuli vähiten ”en osaa sanoa” vastauksia.

Seuraavissa kuvioissa käsitellään aluesuunnitteluosaaminen, aluekehitysosaaminen sekä edunvalvontatyö erillisinä kuvioina sekä jaettuna. Taulukoista oli poistettu ”en osaa sanoa” vastaukset, että niistä saataisiin vertailukelpoisempia (KUVIO 8, KUVIO 9 ja KUVIO 10).



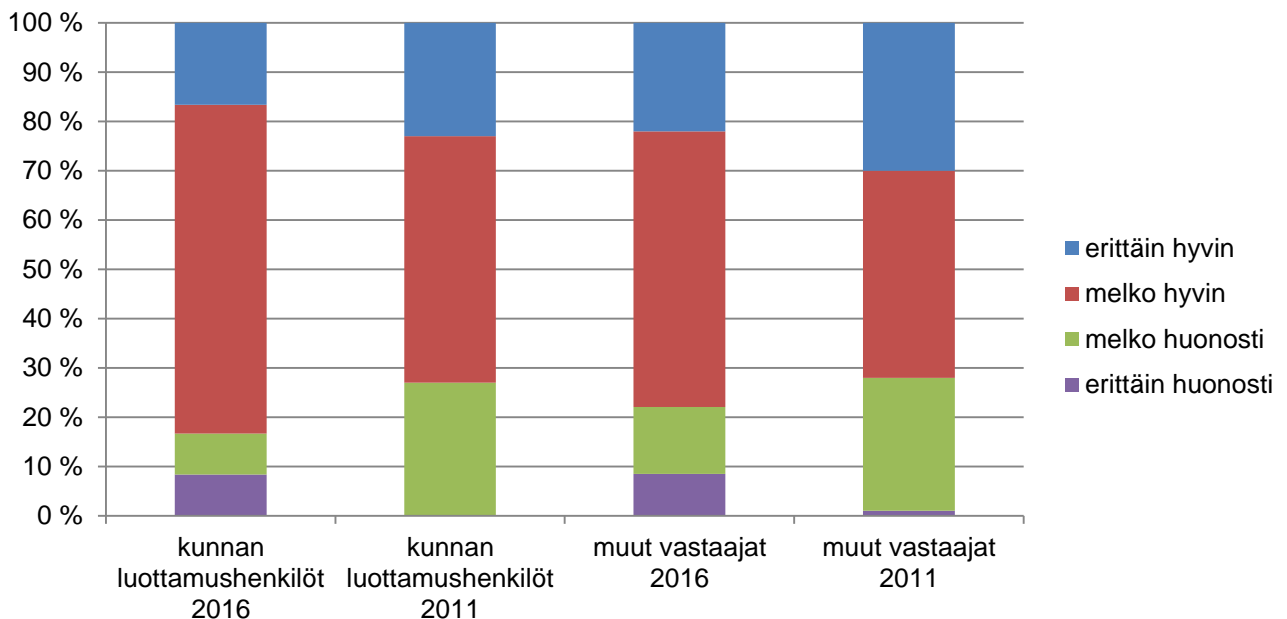
KUVIO 8. Vastaajien tyytyväisyys aluesuunnitteluosaamiseen

Kuviosta 8 näkee, miten vastaajien tyytyväisyys on muuttunut tutkimuksien välillä. Suurin muutos on muiden vastaajien mielestä aluesuunnitteluosaamisessa, jossa erittäin hyvien tuloksien määrä laski huomattavasti. Vastaukset ovat suurimmilta osin kuitenkin erittäin positiivisia. 2011 vuoden tutkimuksessa ei ollut mahdollisuutta vastata ”en osaa sanoa”, vaikuttanut vastauksiin ja tuloksiin.



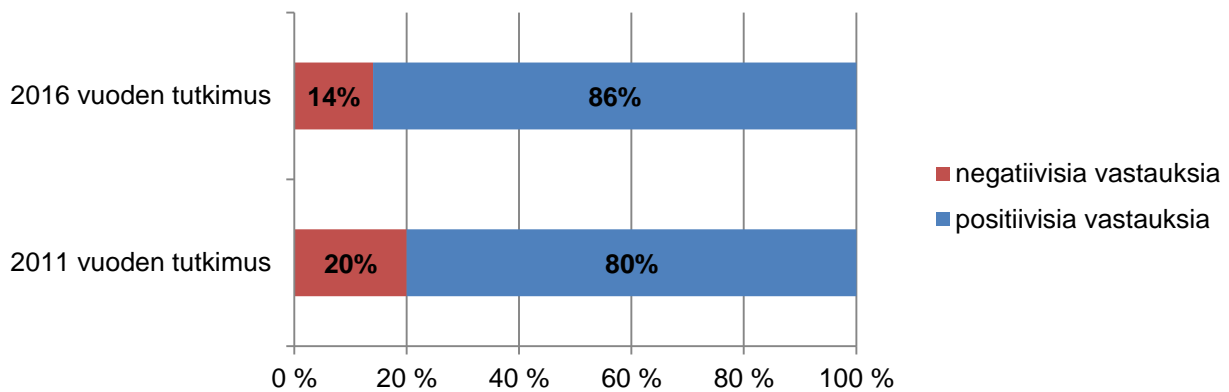
KUVIO 9. Vastaajien tyytyväisyys aluekehitysosaimiseen

Kuviossa 9 tutkitaan tarkemmin vastaajien tyytyväisyyttä aluekehitysosaimiseen. Positiivista kehitystä on tapahtunut kunnan luottamushenkilöiden mielestä. Tyytymättömien vastauksien määrä on laskenut paljon, tosin erittäin tyytyväisten vastauksienkin määrä on hieman laskenut. Muiden vastaajien mielestä aluekehitysosaimisessa onnistuminen on ollut hyvää, ja erittäin huonojen vastauksien määrä on laskenut. Positiivisia vastauksia oli 84 %.



KUVIO 10. Vastaajien tyytyväisyys edunvalvontatyöhön

Kuviossa 10 tarkistellaan tarkemmin, miten tyytyväisyys oli kehittynyt edunvalvontatyössä. Tässä tapauksessa negatiivisten vastausten määrä on laskenut huomattavasti, tosin erittäin tyytymättömiä vastaajia oli huomattavasti enemmän kuin aikaisemmassa tutkimuksessa (KUVIO 11).

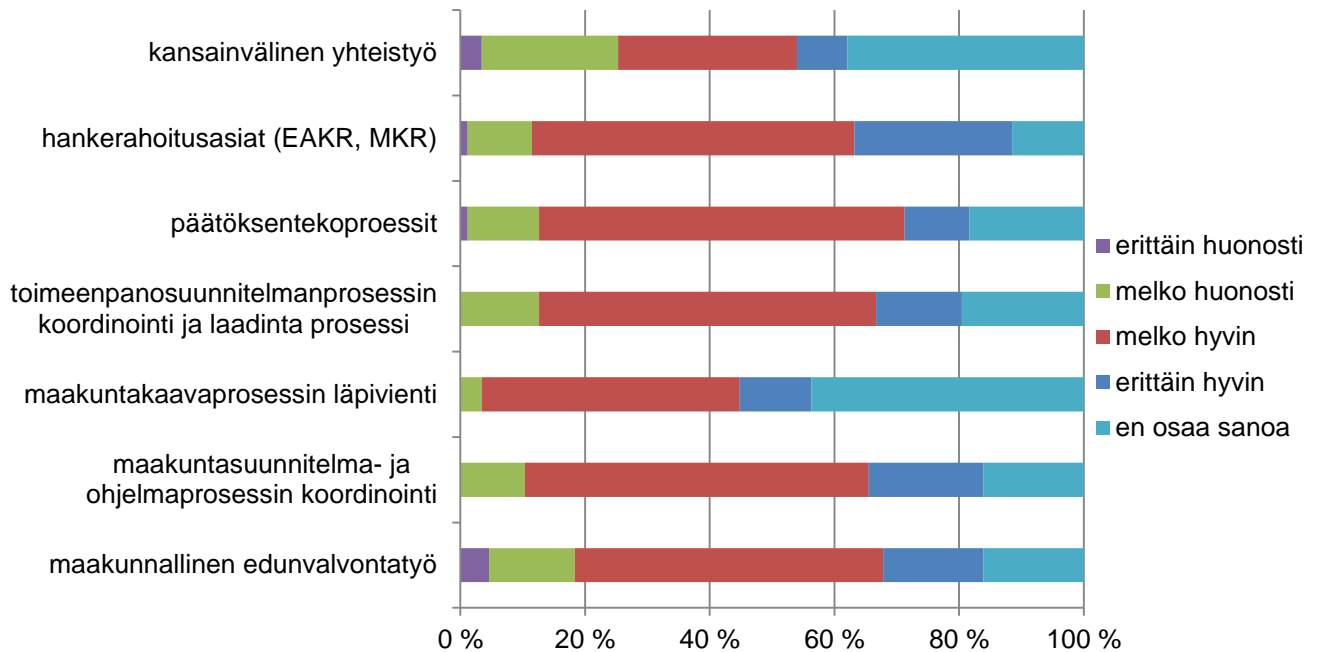


KUVIO 11. Tyytyväisyys kaikissa osa-alueissa

Kuviossa 11 vertaillaan aikaisemman tutkimuksen kaikkien osa-alueiden tuloksia nykyisen tutkimuksen kanssa. Aikaisemmassa tutkimuksessa kaikkien osa-alueiden tyytyväisten vastausten määrä oli 80 %. Tässä tutkimuksessa kyseinen määrä on 86 % joten kehitystä on tapahtunut positiiviseen suuntaan. Näistä tuloksista on poistettu ”en osaa sanoa” -vastaukset, että saataisiin mahdollisimman vertailukelpoiset tulokset.

5.5 Onnistuminen erilaisissa tehtävissä

Seuraavassa kysymyksessä haluttiin selvittää tarkemmin Keski-Pohjanmaan liiton onnistumista erilaisissa tehtävissä. Valittavana oli viisi erilaista vastausta ja kysymys oli pakollinen (KUVIO 12).



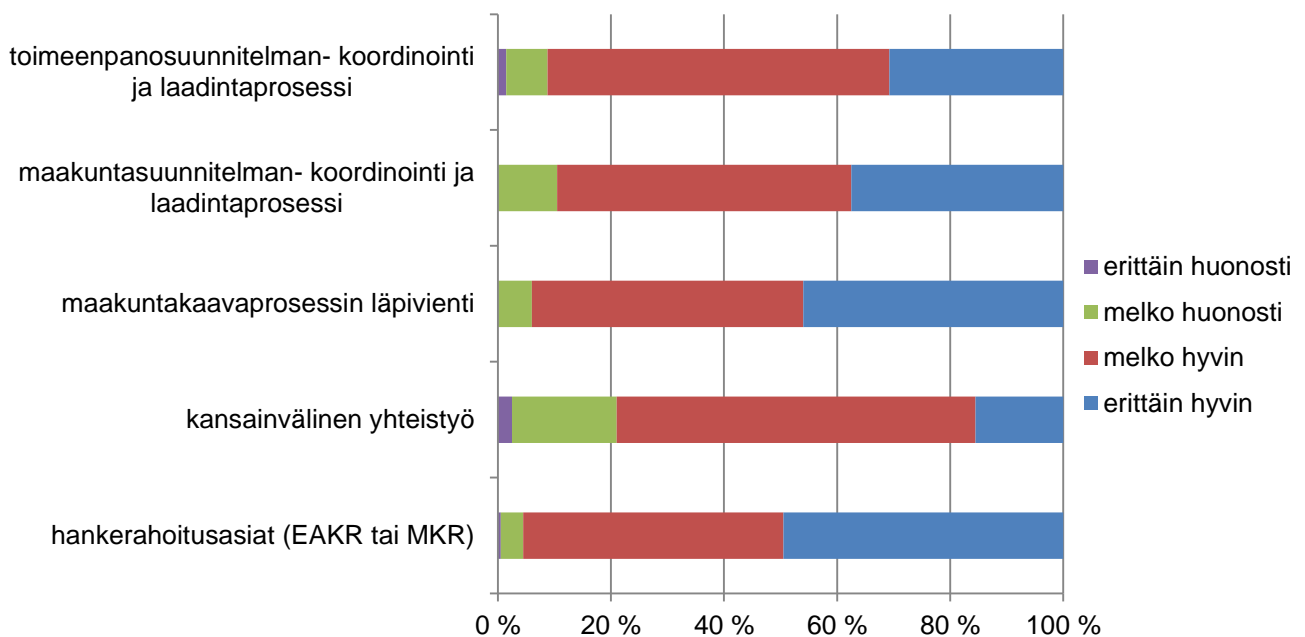
KUVIO 12. Onnistuminen erilaisissa tehtävissä 2016

Kuviosta 12 näkee, että liiton toimintaan oltiin yleisesti erittäin tyytyväisiä. Negatiiviset vastaukset eivät missään vaiheessa ylitä 20 %:n määrää lukuun ottamatta kansainvälisen yhteistyön kohtaa. Maakuntaproessin läpivienti sekä kansainvälinen yhteistyö olivat selvästi vastaajille tuntemattomimmat aiheet. Niissä vastauksia ”en osaa sanoa” tuli jopa lähes puolet 87 vastuksesta. Kansainvälinen yhteistyö oli myös asia, johon vastaajat olivat kaikista tyytymättömiä. Onko tässä sitten syynä mahdollisesti se, että vastaajat eivät ole käyttäneet palvelua vai se, että se ei toimi tarpeeksi hyvin ja sitä ei ole käytetty.

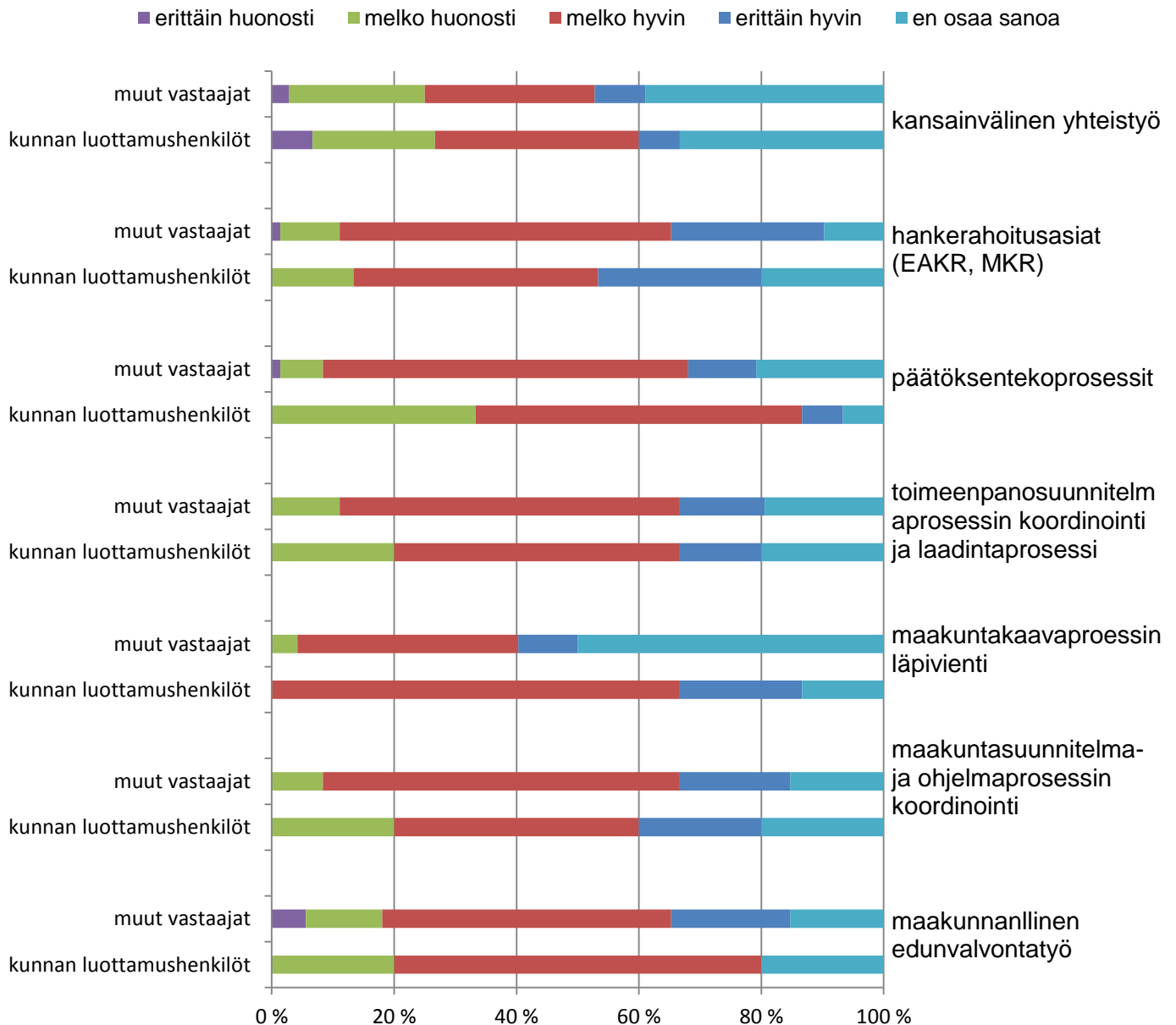
Aikaisemmassa tutkimuksessa vastausvaihtoehdot olivat hieman erilaiset. Yleisesti vastaukset siinäkin olivat kuitenkin myös hyvin positiivisia ja tyytymättömiä vastauksia ei missään vaiheessa ole aikaisemmassakaan tutkimuksessa yli 25 %. Hankerahoitukseen oltiin erityisen tyytyväisiä molemmissa tutkimuksissa. Maakuntasuunnitelma- ja ohjelmaproessin koordinointi oli myös toinen asia, jossa vastaukset olivat erittäin positiivisia kummassakin tutkimuksessa. Toimeenpanosuunnitelmaa koskevat kysymykset olivat kahdessa osassa aikaisemmassa tutkimuksessa. Tässä tutkimuksessa ne oli yhdistetty yhdeksi kysymykseksi. Toimeenpanosuunnitelman osalta vastaukset olivat myös erittäin positiivisia kummassakin tutkimuksessa. Maakuntakaavaprosessin läpivientiä vastaajat pitivät molemmissa tutkimuk-

sisä onnistuneena. Suurin ero tässä kohdassa tuli uudemman tutkimuksen ”en osaa sanoa” vastausvaihtoehdosta, jonka lähes puolet vastaajista päätyivät valitsemaan. Tämä herättää kysymyksiä siitä, maakuntakaavaprosessi vähemmän iso asia kuin muutamia vuosia sitten vai minkä takia vastaajilla ei ollut mielipiteitä siitä. Kansainvälinen yhteistyö sai paljon risuja uudemmassa tutkimuksessa ja aikaisemmassa tutkimuksessa tyytymättömiä vastaajia oli noin yksi neljäsosa. Vastaajat eivät myöskään osanneet sanoa mielipidettään tarkemmin kansainvälisen yhteistyön onnistumisesta. Kertooko tämä siitä, että yhteistyötä ei ole ollut tarpeeksi, eikä näin ollen asiasta voi sanoa mielipidettä. Syynä voi olla myös se, että kansainvälisestä yhteistyöstä ei välttämättä tiedoteta tarpeeksi. Päätöksentekoprosessia ei käsitelty aikaisemmassa tutkimuksessa.

Kuviossa 13 on otettu samankaltaiset kohdat aikaisemmasta tutkimuksesta ja tehty niiden tulosten perusteella vastaava kuvio verrattavaksi. Täysin vertailukelpoisia nämä kaksi eivät kuitenkaan ole, sillä aikaisemmasta kysymyksestä puuttuu vastausvaihtoehto ”en osaa sanoa”. Tämä varmasti vaikuttaa osaksi tuloksiin. Myös aluekehittämisen kokonaisuus poistettiin kysymyksistä, sillä sitä kysyttiin jo aikaisemmin. Seuraavissa kuvioissa käydään läpi liiton onnistumista erilaisissa tehtävissä vuonna 2011 ja myös liiton onnistumista eri vastaajaryhmiin jaoteltuna (KUVIO 13 ja KUVIO 14).



KUVIO 13. Onnistuminen erilaisissa tehtävissä 2011



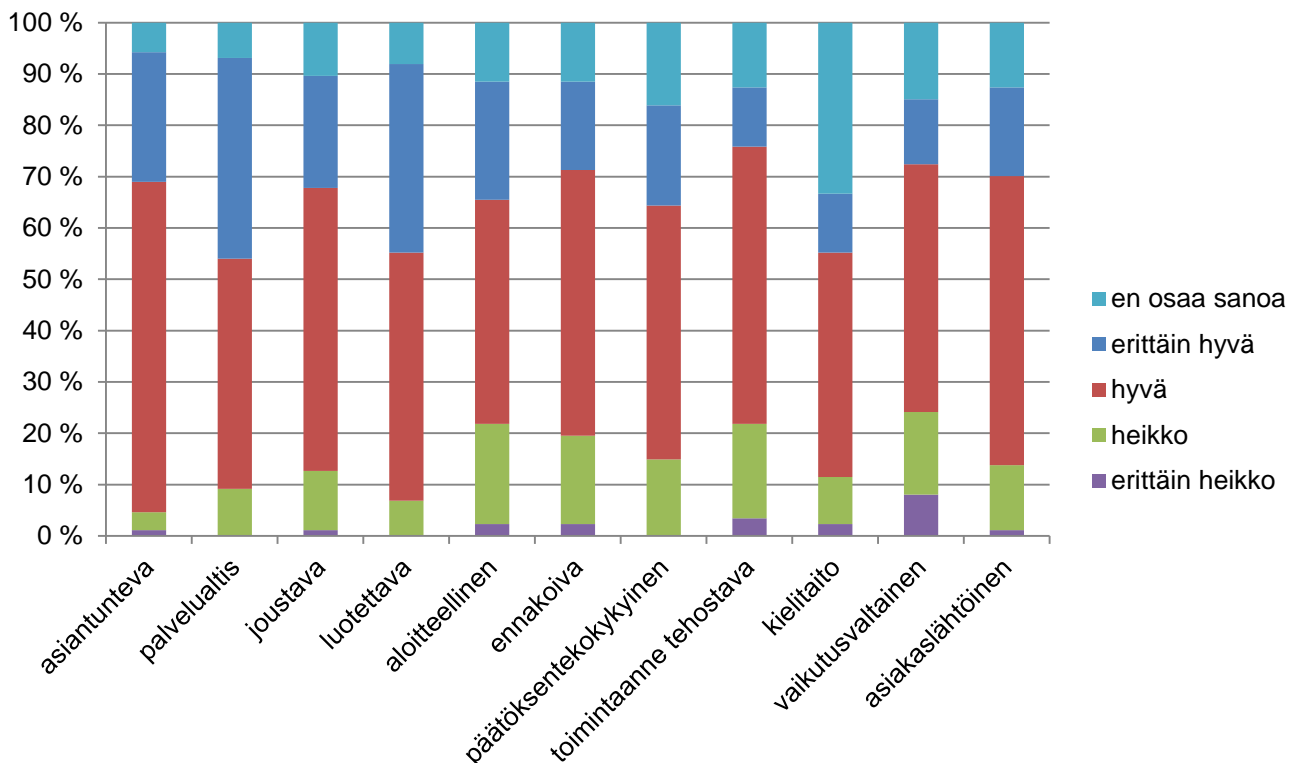
KUVIO 14. Onnistuminen erilaissa tehtävissä jaoteltuna

Kuviosta 14 voi tutkia vielä hieman tarkemmin vastausten eroja vastaajaryhmien välillä. Kansainvälisessä yhteistyössä tulokset ovat hyvin samankaltaiset ja erot ovat erittäin pieniä. Hankerahoitusasiat taas olivat tutumpia muille vastaajille ja he olivatkin myös hieman tyytyväisempiä niiden onnistumisessa. Päätöksentekoprosesseissa taas kunnan luottamushenkilöt olivat huomattavasti tyytymättömämpiä muihin vastaajiin verrattuna. Heille aihe oli myös tutumpi. Toimeenpanosuunnitelmaan liittyvissä asioissa tulokset olivat hyvin samankaltaisia, tosin kunnan luottamushenkilöt olivat siihen hieman vähemmän tyytyväisiä. Maakuntakaava-

prosessisin läpivienti oli selkeästi hyvin tuntematon suurimalla osalla muista vastaajista. Maakuntakaavaprosessin läpivienti sai myös eniten kiitos vastaajilta ja heikkoja arvosanoja tuli vain muutamia. Maakuntasuunnitelma- ja ohjelmaprosessin koordinoiti sai myös kiitosta ja oli molemmille vastaajaryhmille yhtä tuttu. Kunnan luottamushenkilöt olivat yli kaksi kertaa tyytymättömämpiä koordinoinnissa. Edunvalvontatyötä ei yksikään luottamushenkilö pitänyt erittäin hyvänä kun taas muista vastaajista 20 prosenttia oli siihen erittäin tyytyväisiä.

5.6 Asiakaspalvelun laatu

Kysymyksessä kuusi käsiteltiin tarkemmin Keski-Pohjanmaan liiton asiakaspalvelun laatua ja toimintaa. Tässä kysymyksessä oli erilaisia adjektiiveja ja vastaajia pyydettiin arvioimaan liiton toimintaa niiden avulla (KUVIO 15).

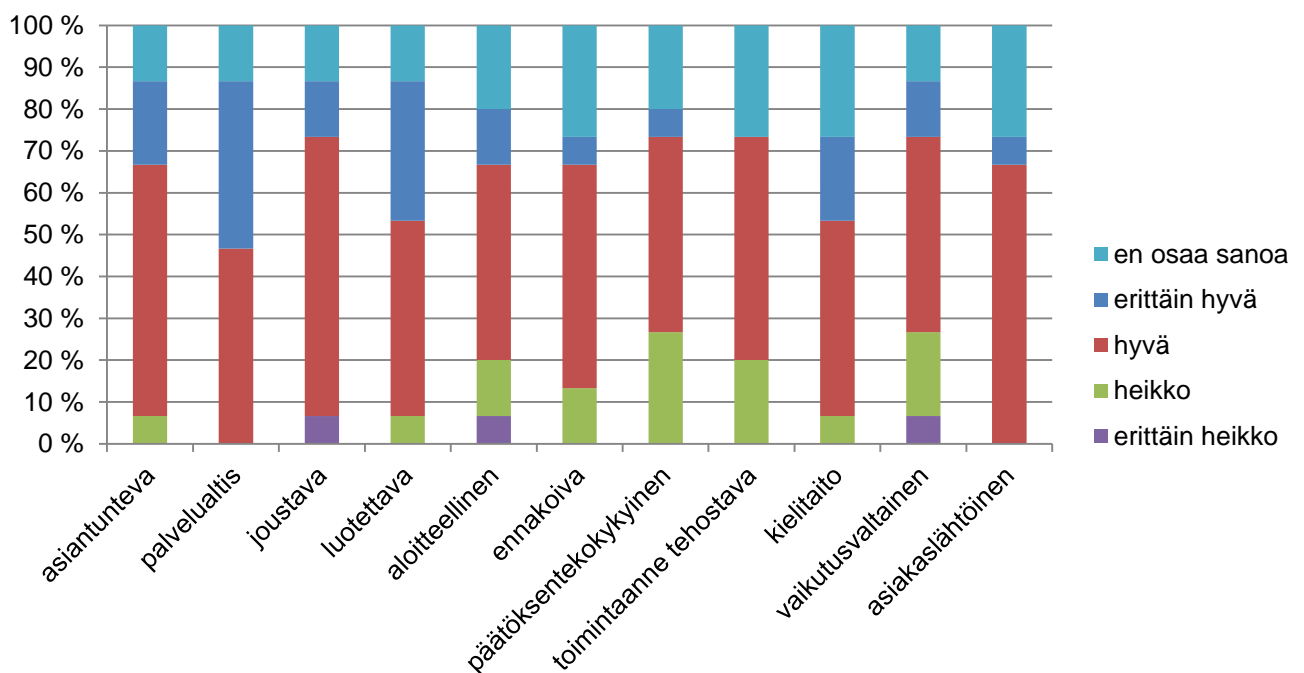


KUVIO 15. Asiakaspalvelun laatu

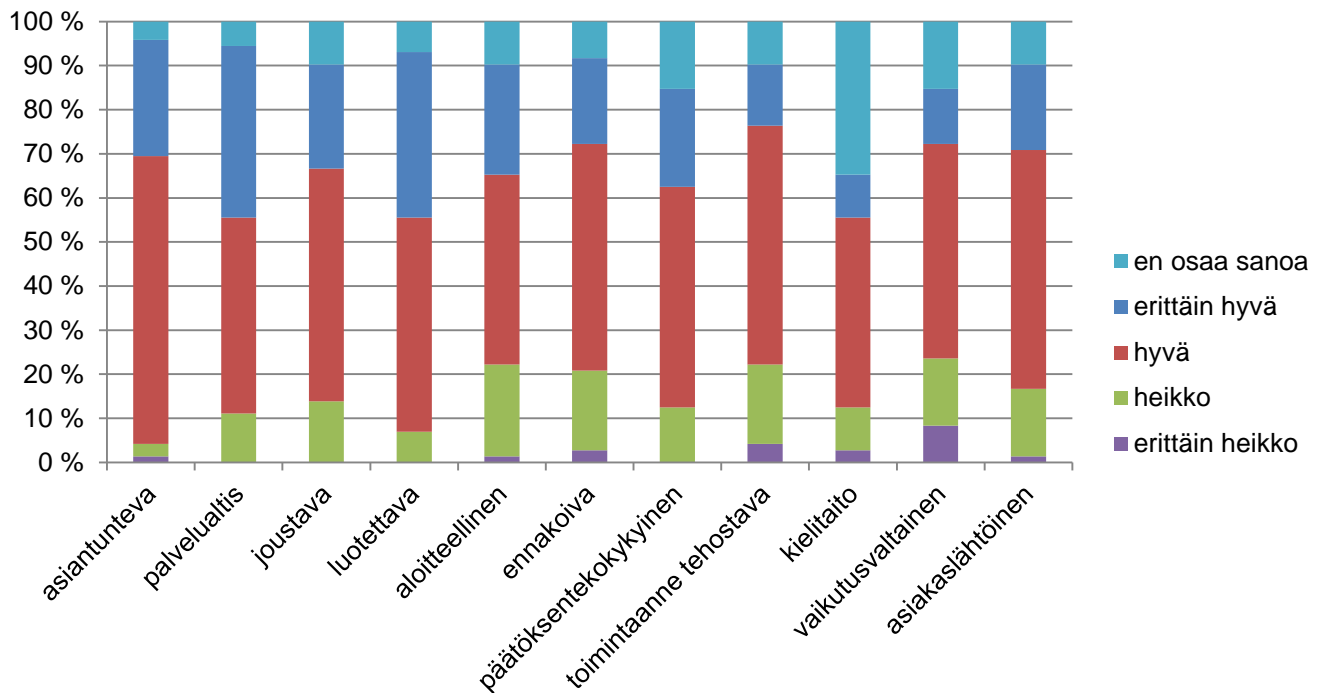
Kuten kuviosta 15 näkee, Keski-Pohjanmaan liiton asiakaspalvelua pidettiin hyvänä. Eniten risuja sai liiton aloitteellisuus, ennakointi sekä kohta, jossa kysyttiin kuinka paljon liiton toiminta tehostaa vastaajan toimintaa. Liittoa pidettiin erittäin asiantuntevana, luotettavana ja palve-

lualltiina. Nämä kaikki ovat erittäin tärkeitä ominaisuuksia ja kertovat, että liiton toimintatyö ja henkilökunta ovat vastaajien mieleen. Yhdessä vapaassa kommentissa sanottiinkin liiton henkilökuntaa asiantuntevaksi, luotettavaksi ja tehokkaaksi. Asiantuntijuutta kiitettiin myös toisessa vapaassa kommentissa. Myös työnlaatua sekä positiivista asennetta kiiteltiin vapaissa kommentteissa.

Seuraavissa kuvioissa käsitellään vielä Keski-Pohjanmaan liiton asiakaspalvelun laatua jaettuna eri vastaajaryhmiin (KUVIO 16 ja KUVIO 17).



KUVIO 16. Tyytyväisyys palvelun laatuun luottamushenkilöt

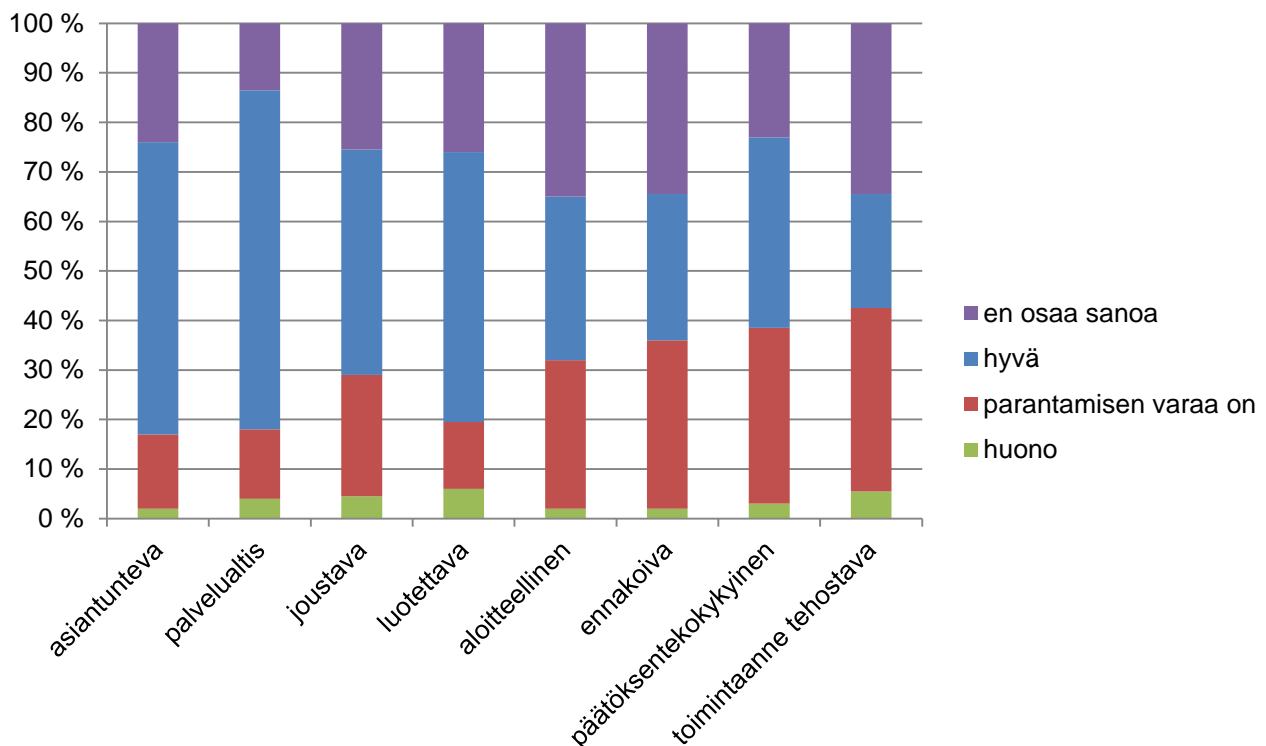


KUVIO 17. Tyytyväisyys palvelun laatuun muut vastaajat

Kuvioissa 16 ja 17 tutkittiin asiakaspalvelun laatua kahden eri vastaajaryhmän avulla. Molemmat pitävät liittoa asiantuntevana, vaikkakin luottamushenkilöistä hieman isompi osa ei osannut sanoa mielipidettään asiasta. Suurin osa, eli noin 40 % luottamushenkilöistä pitivät liittoa erittäin palvelualltiina, kun taas muiden vastaajien mielestä palvelualltiudessa olisi hieman parannettavaa. Molemmat vastaajaryhmät pitivät liittoa joustavana. Molemmat vastaajaryhmät pitivät liittoa erittäin luotettavana kumppanina ja liiton aloitteellisuus oli myös hyvin samoissa lukemissa molempien vastaajaryhmien puolesta. Kummatkin vastaajaryhmät pitivät olivat myös samaa mieltä liiton ennakointikyvystä, tosin noin 27 % luottamushenkilöistä ei osannut sanoa tästä mielipidettä.

Päätöksentekokyky sai vaikutusvaltaisuuden kanssa eniten negatiivista palautetta kunnan luottamushenkilöiltä ja siinä negatiivisia vastauksia oli noin 27 %. Nämä kaksi asiaa näyttävät tämän perusteella liittyvän toisiinsa ja voivat tietenkin johtua jostain projektista, joka ei välttämättä edennyt toivotulla tavalla. Liittoa myös pidettiin molempien vastaajaryhmien mielestä toimintaa tehostavana, tosin kunnan luottamushenkilöt olivat hieman epävarmempia asiasta kuin muut vastaajat. Kielitaito oli selvästi kohta, jossa molemmat vastaajaryhmät olivat hieman epävarmoja ja jopa 30 % vastaajista valitsi "En osaa sanoa" –vastausvaihtoehdon. Tä-

mä voi johtua tietenkin siitä, että osa vastaajaryhmistä ei välttämättä käytä kuin yhtä kieltä kommunikoimiseen ja näin mielipidettä kokonaiskielitaidosta on hankala sanoa. Kunnan luottamushenkilöt eivät antaneet yhtään negatiivista palautetta asiakaslähtöisyydestä eikä palvelualltiudesta. Tämä kertoo selvästi siitä, että kommunikointi heidän kanssaan on sujunut hyvin. Yleisesti tulokset olivat hyvin samanlaisia, tosin kunnan luottamushenkilöt olivat monesta asiasta epävarmempia kuin muut vastaajat. Johtuuko tämä yhteistyön puutteesta tai jostain muusta? Seuraavassa kuviossa käsitellään aikaisemman tutkimuksen tuloksia (KUVIO 18).



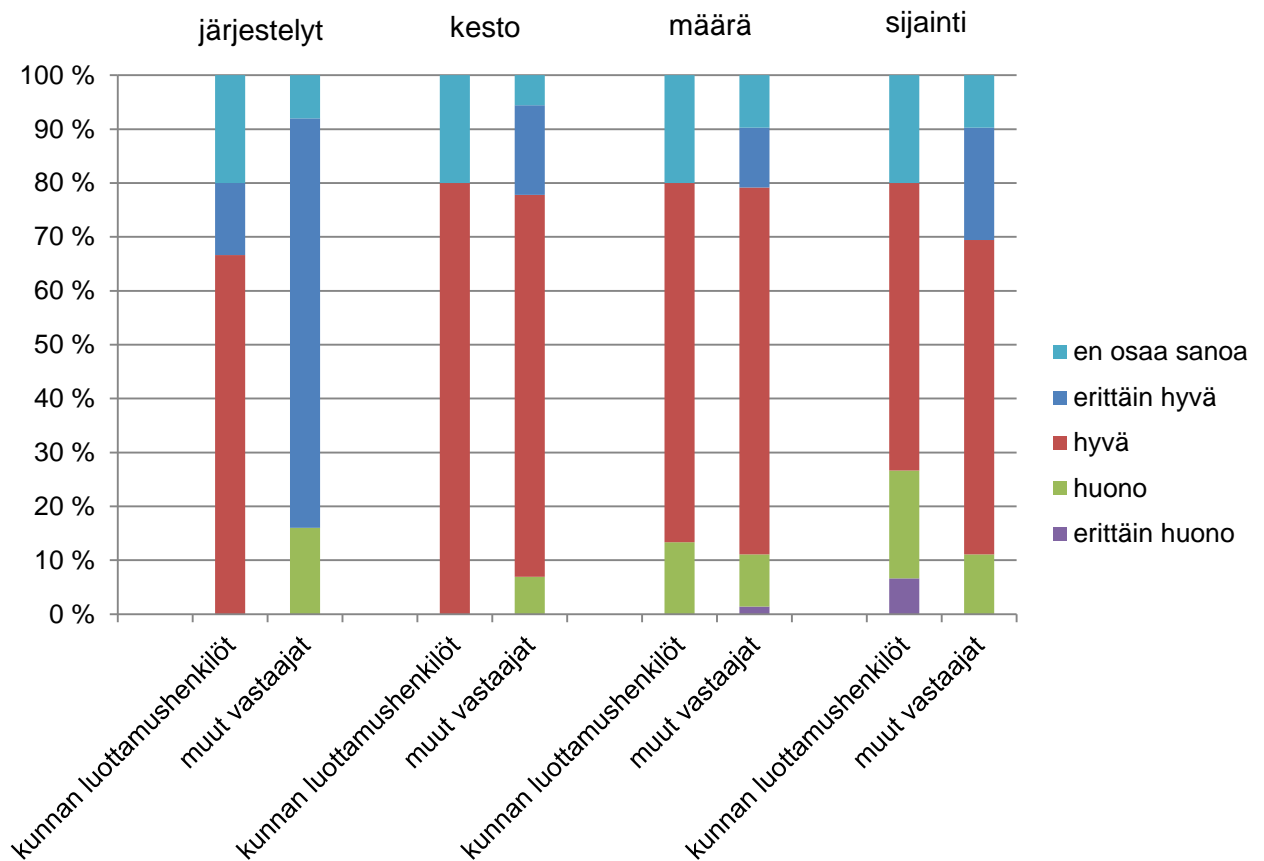
KUVIO 18. Palvelun laatu vuonna 2011

Kuten aikaisemmasta tutkimuksesta näkee, on tulokset aika samankaltaisia. ”Parantamisen varaa” -vastausvaihtoehdon muotoilu on aiheuttanut varmasti osittain sen, että siihen on vastattu näin usein. Kyseinen vastausvaihtoehto on hieman hankala mieltää positiiviseksi tai negatiiviseksi vastaukseksi. Liittoa kuitenkin pidettiin jo aikaisemmassa tutkimuksessa erittäin asiantuntevana ja palvelualltiina. Uusien vastausten perusteella kehitystä on tapahtunut ennakoimiskyvyssä sekä päätöksentekokyvyssä. Eri vastausvaihtoehtojen määrä sekä hieman eroavat vastausvaihtoehdot vaikuttavat myös vastaustuloksiin. Aikaisemmassa tutkimuksessa oli erittäin vähän ”huono” -vastauksia. Tämä voi kuitenkin johtua siitä, että ”parantamisen

varaa on” -vaihtoehto on hyvin helppo valita, jos ei osaa päättää kallistuuko hyvään vai huonoon vastaukseen.

5.7 Onnistuminen erilaisissa tapahtumissa ja tilaisuuksissa

Seuraavassa kysymyksessä käsiteltiin liiton onnistumista erilaisten tapahtumien ja tilaisuuksien järjestämisessä. Kysymyksessä on neljä erilaista kohtaa, jotka kuvasivat tapahtumia ja vastausvaihtoehtoja oli viisi (KUVIO 19).



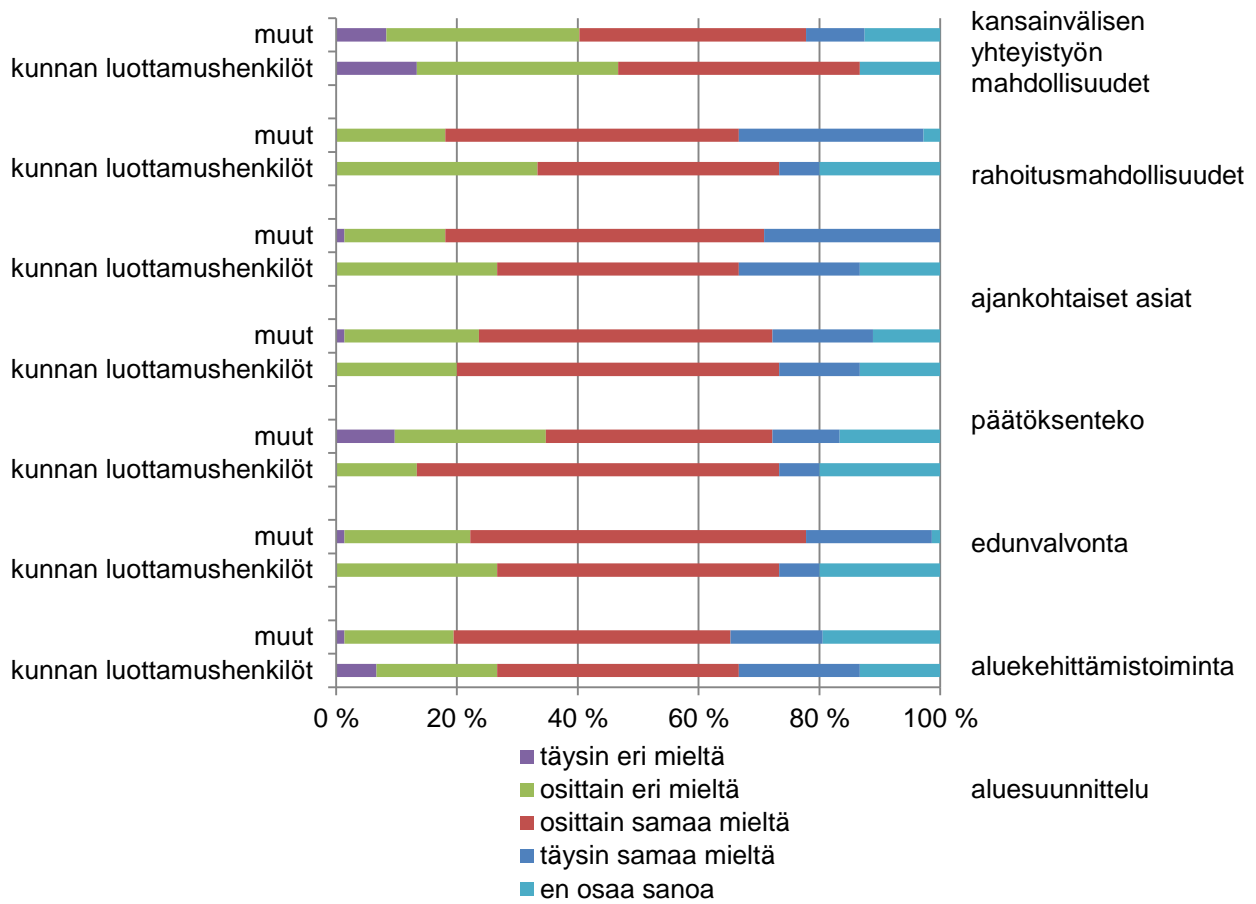
KUVIO 19. Liiton järjestämät tilaisuudet

Kuten kuviosta 19 näkee, liiton tilaisuuksiin oltiin suurimmalta osin tyytyväisiä. Kunnan luottamushenkilöt ovat hieman vähemmän tyytyväisiä ja yhtään ”erittäin hyvä” -vastausta ei tullut, paitsi kohtaan ”tilaisuuksien järjestelyt”. Kunnan luottamushenkilöillä oli myös hieman vä-

hemmän varmuutta vastauksissa ja he vastasivatkin useammin ”en osaa sanoa”. Luottamushenkilöt pitivät tilaisuuksien järjestelyä ja kestoja hyvinä, mutta tapahtumien määrä sekä sijaintia saivat hieman heikompia arvosanoja. Muut vastaajat olivat tyytyväisiä tapahtumien järjestelyistä. Aikaisemmassa tutkimuksessa tapahtumia käsiteltiin vain yhdellä kysymyksellä. Siinä vastausvaihtoehtoja oli kaksi, ”kyllä” tai ”ei”. Vastauksista 98 % oli positiivisia. Suoraa vertailua ei voida tehdä, sillä aikaisemmassa tutkimuksessa tapahtumia ja niiden laatua käytiin läpi hyvin erilaisilla kysymyksillä. Tässä tutkimuksessa tuo kohta muokattiinkin täysin erilaiseksi. Yleisesti tapahtumiin ollaan hyvin tyytyväisiä ja positiivisia vastauksia oli 91 % kaikista vastauksista. Tapahtumien sijainti oli suurin negatiivisten vastausten aihe ja siinä negatiivisia vastauksia oli noin 14 % vastauksista. Tässä on tietenkin hankala miellyttää kaikkia, kun puhutaan kuitenkin hyvin laajasta alueesta, jolla Keski-Pohjanmaan liitto toimii.

5.8 Liiton tiedottaminen

Kysymyksessä kahdeksan haluttiin selvittää, miten tyytyväisiä sidosryhmät olivat Keski-Pohjanmaan liiton tiedottamiseen erilaisista asioista. Vastausvaihtoehtoja oli viisi ja vastaminen oli pakollista (KUVIO 20).

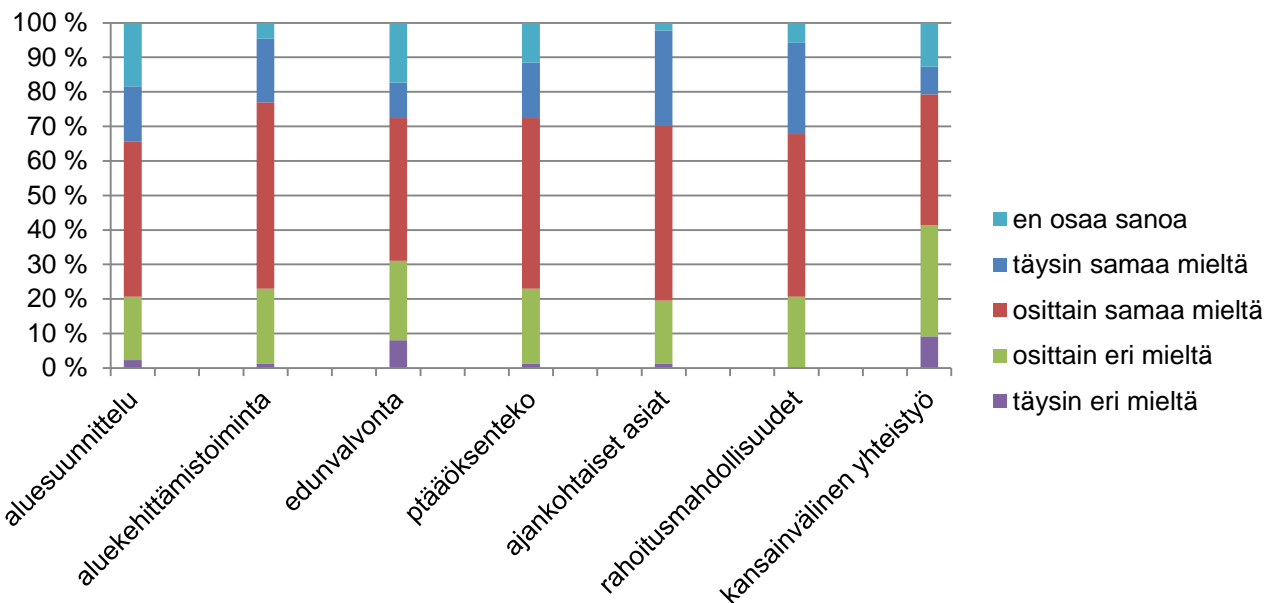


KUVIO 20. Tiedottamisen riittävyys

Kuviosta 20 näkee, että eniten tyytymättömiä vastaajat olivat kansainvälisen yhteistyön tiedottamisesta ja siinä negatiivisia vastauksia oli noin 41 %. Kansainvälinen toiminta on kuitenkin tärkeä osa liittoa, joten tässä on paljon parannettavaa. Yleisesti muihin vastauskohtiin oltiin kohtuullisen tyytyväisiä. Rahoitusmahdollisuuksista tiedottamisesta tuli paljon palautetta kunnan luottamushenkilöiltä. Edunvalvontaan liittyvää tiedostusta taas moittivat muut vastaajat. Ajankohtaisten asioiden tiedottamiseen olivat muut vastaajaryhmät erittäin tyytyväisiä, kuten myös aluekehitystoiminnan tiedotukseen. Nämä kohdat olivat myös selvästi tutuimpia muille vastaajille, sillä "en osaa sanoa" -vastausten määrä oli hyvin pieni. Tässäkin kysymyksessä kunnan luottamushenkilöt ovat vastanneet useamman kerran "en osaa sanoa" kuin muut vastaajat.

Aikaisemmassa tutkimuksessa Keski-Pohjanmaan liitto sai myös hieman heikompia arvioita tämän kysymyksen kohdalla. Kansainvälinen yhteistyö sai silloin lähes puolet negatiivisia

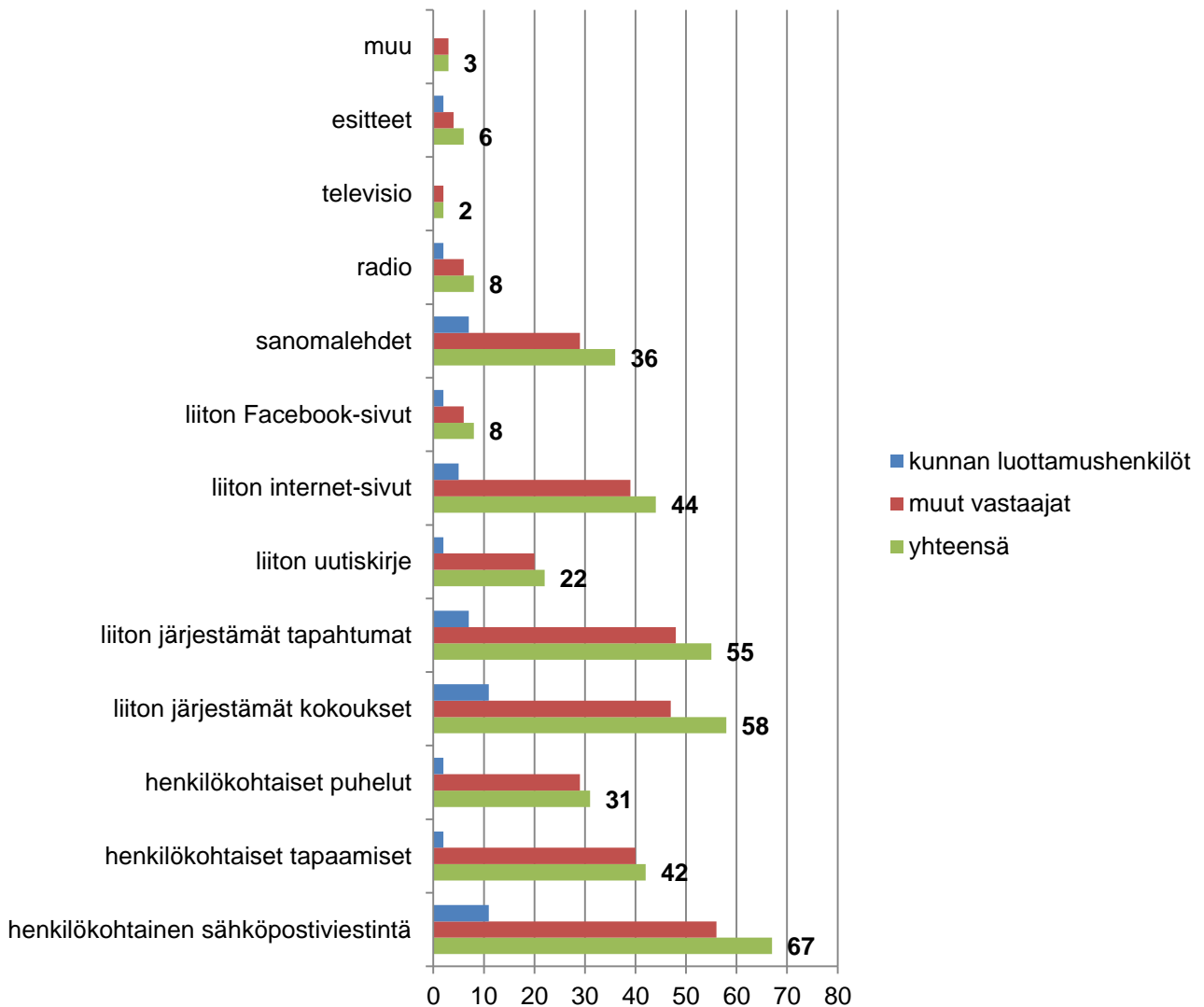
vastauksia eli saman verran kuin uudessa tutkimuksessa. Siinä on siis vielä selvästi kehitettävää. Rahoitusmahdollisuudet saivat myös aikaisemmassa tutkimuksessa negatiivista palautetta, mutta ei yhtä paljon kuin nyt. Ajankohtaiset asiat olivat kutakuinkin pysyneet samantaisissa tuloksissa. Aluekehittämistoiminnasta tiedottaminen taas on huonontunut hieman, ja osa vastauksista on mennyt myös viidenteen, ”en osaa sanoa” -vaihtoehtoon (KUVIO 21).



KUVIO 21. Kaikkien vastaajien mielipide tiedottamisesta

5.9 Tiedonhankinta Keski-Pohjanmaan liitosta

Kysymyksessä yhdeksän kysyttiin millä tavalla vastaajat hankkivat tietoa tällä hetkellä Keski-Pohjanmaan liitosta tällä hetkellä. Tätä kohtaa ei ollut aikaisemmassa tutkimuksessa erikseen, joten vastaukset siinä ovat täysin uusia. Kuviossa 22 numerot kertovat kokonaisvastauksien määrän jokaisessa kohdassa (KUVIO 22).



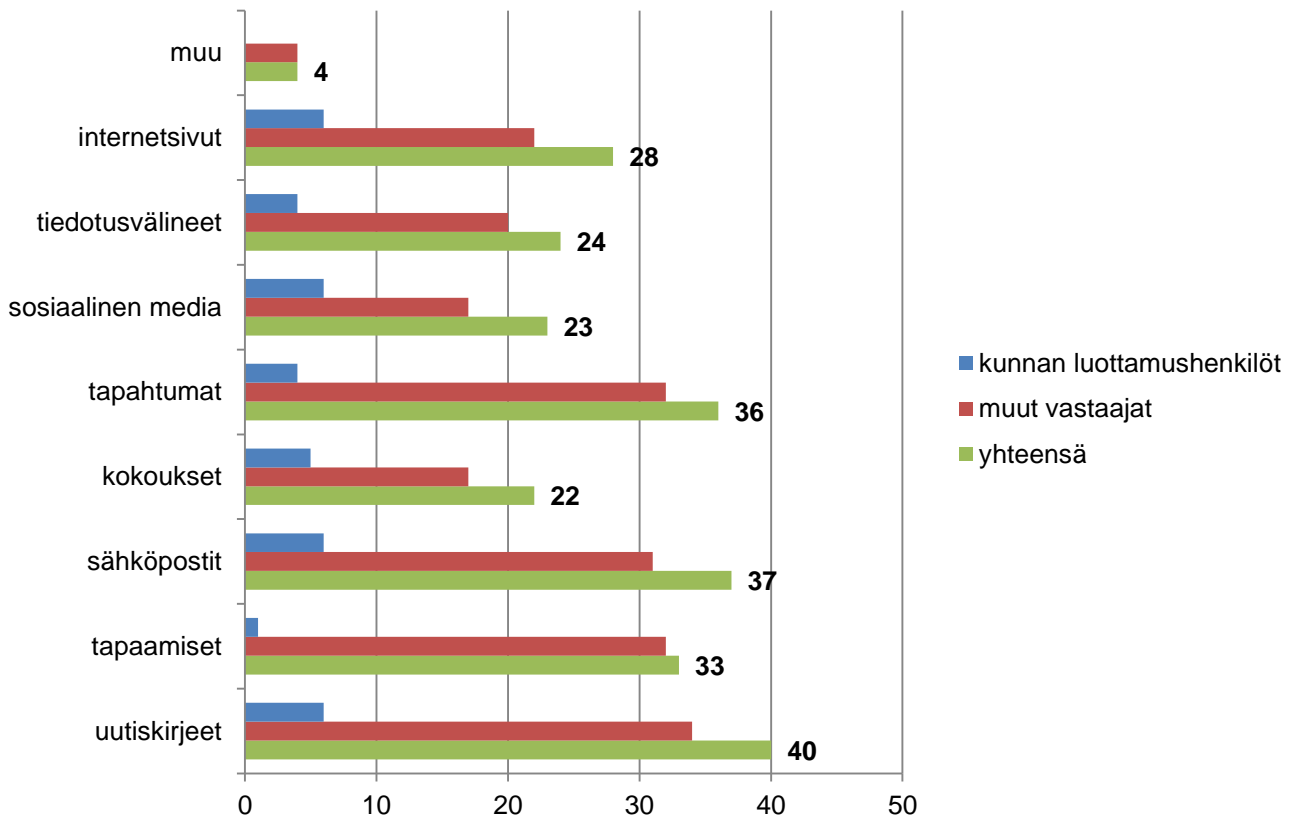
KUVIO 22. Tiedonhankinta Keski-Pohjanmaan liitosta

Kuviosta 22 näkee, että henkilökohtainen sähköpostiviestintä on selvästi suosituin vaihtoehto. Liiton järjestämät kokoukset tulevat hyvänä toisena ja tapahtumat ovat kolmanneksi suosituin vaihtoehto. Liiton sähköpostiviestintä on selvästi selkeää ja toimivaa. Kunnan luottamushenkilöt pitivät kokouksia yhtä tärkeinä tiedonlähteinä kuin sähköpostiviestintää. Internet sivut ovat myös muiden vastaajien mielestä suosittuja, mutta vain noin yksi kolmasosa luottamushenkilöistä käytti tätä tapaa tiedonhankintaan. Henkilökohtaiset tapaamiset ja puhelut olivat kohtuullisen suosittuja tiedonhankintakanavia muille vastaajille, mutta luottamushenkilöt eivät käyttäneet niitä. Mielestäni oli hieman huolestuttavaa, että liiton uutiskirje sai molemmilta ryhmiltä hyvin vähän kannatusta. Eikö uutiskirjettä lueta, vai eikö sen sisältöä pidetä tarpeeksi hyödyllisenä, tai ilmestyykö se liian harvoin? Sanomalehtien tärkeys oli toisaalta yllättävän

korkealla, vaikka jatkuva tiedonsaanti niiden kautta on muita lähteitä hieman rajallisempaa. Muut vastauskohdat kuten Facebook-sivut, radio, televisio, ja esitteet eivät olleet kovin tärkeitä, sillä ne saivat vain 24 ääntä yhteensä. Näiden perusteella nämä viestintävälineet eivät ole kovin tärkeitä, sillä ne saivat vain 6 % kokonaisäänistä. Näiden medioiden hyödyntämistä voi tietenkin parantaa mutta mielestäni sen ajan voisi käyttää muiden viestintävälineiden kehittämiseen. Muita tiedonhankintatapoja olivat ohjausryhmän kokoukset sekä yhteistyökumppaneilta henkilökohtaisesti tiedonhankkiminen.

5.10 Toivotut viestintävälineet

Kysymyksessä kymmenen haluttiin selvittää, mitä vastaajat haluaisivat Keski-Pohjanmaan liiton jatkossa käyttävän viestintävälineenä. Tämä haluttiin pitää erillisenä kohtana aikaisemmasta kysymyksestä, sillä näiden vastausten välille voi tulla suuriakin eroja. Jokin yhteydenottotapa ei välttämättä ole tällä hetkellä tarpeeksi hyvin toteutettu, niin että vastaajat voisivat hankkia tietoa liitosta sitä kautta. Vastausvaihtoehtoja oli muutama, mutta siinä oli myös avoin kohta, johon sai antaa omia ideoita. Kuviossa 23 numerot kertovat kokonaisvastauksien määrän (KUVIO 23).



KUVIO 23. Liiton toivotut viestintävälineet

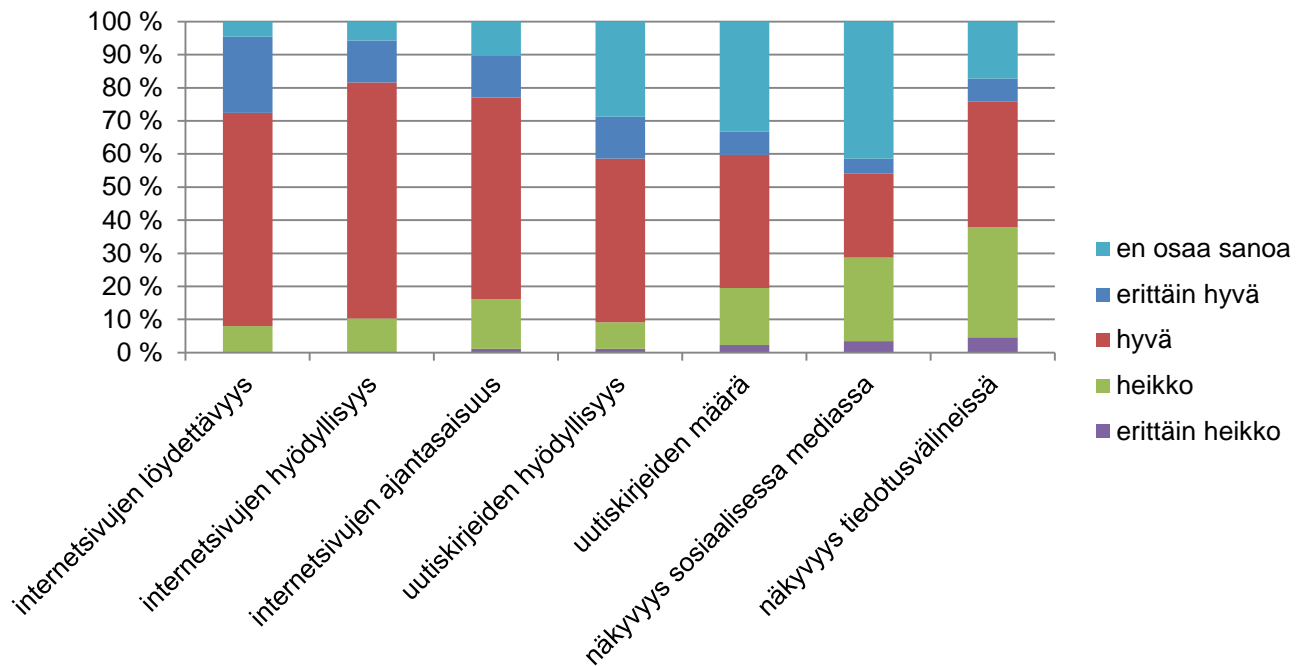
Kuten kuviosta 23 näkee, uutiskirjeet, sähköpostit sekä erilaiset tapahtumat olivat selvästi toivotuin tapa tiedottaa asioista sidosryhmille. Uutiskirjeet sekä sähköpostit ovat varmasti sen takia hyvin suosittuja, että niissä jaettuun tietoon on helppoa palata myöhemminkin ja niitä varten ei välttämättä tarvitse olla tietyssä paikassa tiettyyn aikaan. Erilaisin tapahtumiin oltiin myös erittäin tyytyväisiä ja se taas näyttää sen, että Keski-Pohjanmaan liiton järjestämät tapahtumat ovat onnistuneita, kuten kysymys 7 osoittikin jo. Kunnan luottamushenkilöiden ja muiden vastaajien tulokset ovat samalla tasolla useimmissa vastausvaihtoehdoissa. Ainoastaan yksi kunnan luottamushenkilö toivoi tapaamisia korostettavan tulevaisuudessa. Erilaiset henkilökohtaiset tapaamiset olivat kuitenkin toivottuja muiden vastaajien puolesta ja vapaissa kommentteissa liitolta toivottiin myös enemmän liikettä toimiston ulkopuolella, erilaisten toimijoiden ja yhteistyöhenkilöiden kanssa. Internet-sivut saivat myös molemmilta vastaajaryhmiltä hyvin paljon kannatusta. Odotin kuitenkin itse ehkä hieman enemmän kannatusta tähän vaihtoehtoon. Internet-sivut ovat monesti se paikka, josta ensimmäisenä etsitään tietoa kun sitä ei ole heti saatavilla tai asiasta ei ole täysin varma. Onko liiton toiminta sitten sellaista, että

tarpeellinen tieto saadaan muuta kautta jo niin tehokkaasti, että yleiset internetsivut eivät ole vastaajien mielestä yhtä tärkeitä?

Tiedostusvälineet, sosiaalinen media ja kokoukset saivat lähes saman määrän kannatusta. Nämä kaikki ovat hyvin toisistaan eroavia tiedonlähteitä ja vastaajien mielestä vähemmän oleellisia onnistuneessa viestinnässä. Sosiaalista mediaa kuitenkin toivottiin vapaissa palautteissa vielä korostettavan ja niissä mainittiin jopa esimerkki hyvästä sosiaalisen median käytöstä. Sosiaalinen media voi mielestäni tämänhetkistä vastauksista huolimatta nousta myös tärkeämpään rooliin liiton viestinnässä. Siihen pitäisi pystyä vain panostamaan kunnolla ja liiton pitäisi tehdä itsensä näkyväksi. Sosiaalinen media toisi myös liitolle hieman näkyvyyttä enemmän. Tämä tuli myös esille vapaissa kommentteissa, ja liittoa sanottiinkin hyvin näkyvämmäksi toimijaksi alueellaan. Tiedostusvälineet -kohta sai myös yllättävän vähän ääniä ja koska liiton toimintaa toivottiin näkyvämmäksi ja selkeämmäksi vapaissa kommentteissa, voisi sekin olla yksi tapa nousta esiin hieman nykyistä enemmän. Kokouksia pidettiin erilaisiin tapahtumiin verrattuna hieman vähemmän tärkeinä viestintätapoina. ”Muu” -kohtaan vastauksia tuli neljä ja niissä toivottiin eViljoa, sekä erilaisia videokokouksia. Kokoukset saisivat tulevaisuudessa mahdollisesti enemmän kannatusta, jos niitä järjestettäisiin videokokouksina. Tämä on kuitenkin vielä aika uusi asia ja videokokouksien käyttöä pitää harkita tarkemmin. Yksi vapaista kommentteista suositteli yhteyksien pitoa peruskuntiin, sillä liiton toiminta on lakkaamassa jossain vaiheessa ja muuhun viestintään ei ole aikaa. On tietenkin totta, että esimerkiksi vahvan sosiaalisen median verkoston luominen voi mennä osittain hukkaan, kun toiminta lakkaa. Tähän on kuitenkin vielä aikaa lähes kolme vuotta, ja jos viestintää kehitetään sekä kokeillaan erilaisia asioita, voi niitä hyödyntää tulevaisuudessakin tehokkaasti.

5.11 Viestinnän ja tiedottamisen laatu

Kysymyksessä 11 tiedusteltiin nykyisten viestintävälineiden toimivuutta ja sitä, miten ne ovat onnistuneet. Vastausvaihtoehdot olivat valmiiksi määrättyjä ja kysymys oli myös pakollinen. Tämä oli viimeinen kysymys ennen vapaita kommentteja (KUVIO 24).



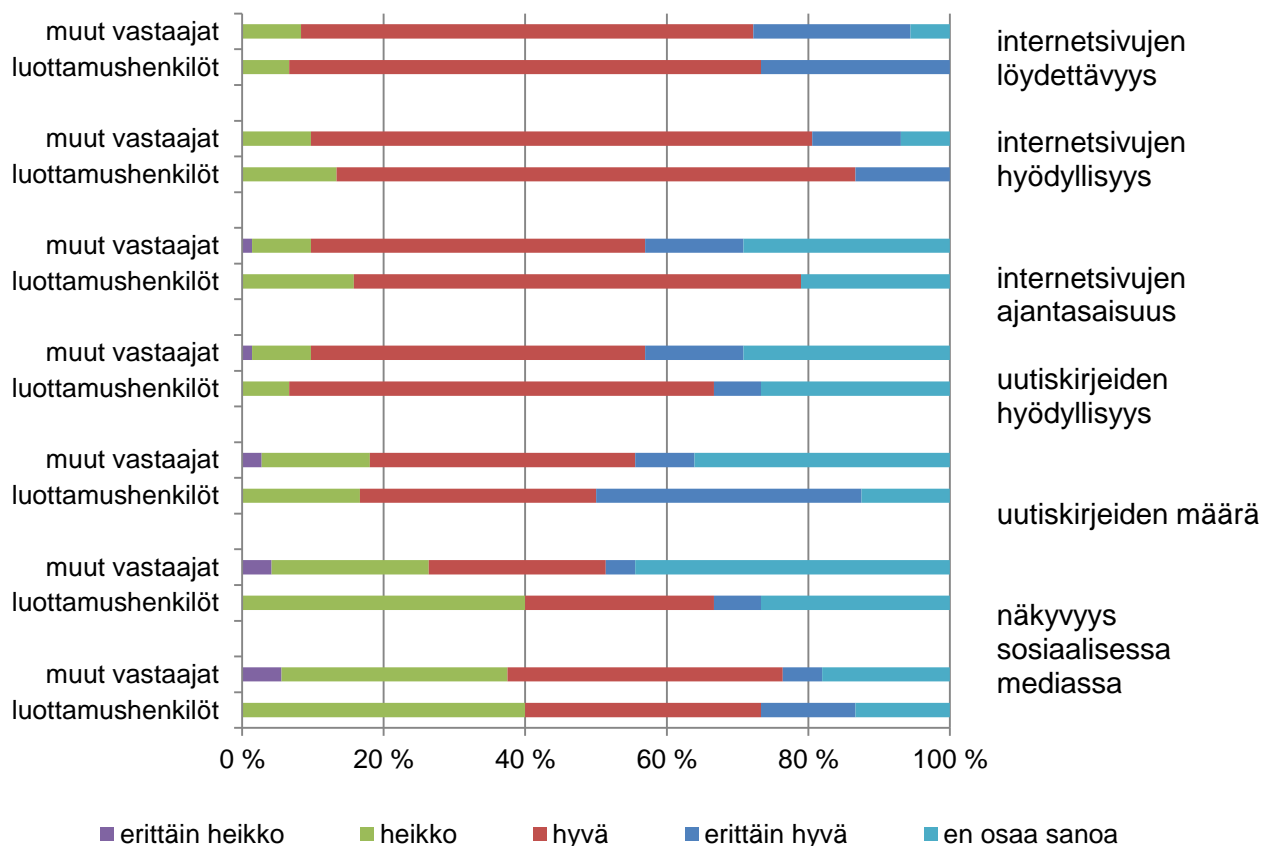
KUVIO 24. Viestintävälineiden toimivuus

Kuviossa 24 käsiteltiin viestinnän laatua nykytilanteessa. Internet-sivut saivat paljon kehuja, ja niitä erityisesti pidettiin helposti löydettävinä. Internet-sivuja pidettiin myös hyödyllisinä ja ajantasaisena lähes kaikkien vastaajien toimesta ja suurin osa vastaajista oli tyytyväisiä. Näiden tulosten perusteella on hieman outoa, että kysymyksessä 10 internet-sivuja ei kuitenkaan haluttu korostaa viestinnässä, vaikka niitä pidetään selvästi toimivana. Internet-sivut saivat hyvin vähän negatiivista palautetta, ja vain yhden ”erittäin heikko” -arvosanan, joten sen puolesta vastaajat kyllä pitivät niitä erittäin toimivina. Tässä tutkimuksessa positiivisia vastauksia internet-sivuista oli 82 %, kun taas 2011 vuonna suoritettussa tutkimuksessa internet-sivuja koskevat kysymykset saivat 85 % positiivisia vastauksia.

Seuraavat kohdat käsitelivät uutiskirjeitä. Tässä tapauksessa ”en osaa sanoa” -vastausten määrä jopa kolminkertaistui. Tämä oli mielestäni hieman outoa, sillä uutiskirjeet olivat kuitenkin erittäin toivottu viestintäväline, mutta sen toimivuudesta ei kuitenkaan ole mielipidettä. Negatiivisia vastauksia oli vieläkin vähän, ja uutiskirjeistä tuli vain pari ”erittäin heikko” -vastausta. Uutiskirjeiden määrä -kohdassa olisi ollut hyvä saa vastata vapaalla palautteella, tuleeko niitä liikaa vai liian vähän. Nykyisellään vastausten hyödyllisyys tässä kohdassa menee hieman hukkaan ja vastauksista olisi voinut saada paljonkin enemmän irti. Sosiaalinen media sai selvästi heikoimmat arvosanat nykyisistä viestintävälineistä ja siinä kohdassa myös

”en osaa sanoa” -vastaukset olivat suurin vastausryhmä. Tässä huomataan selvästi, että sosiaalinen media ja sen hyödyntäminen ovat vielä keskeneräisiä eikä ihmisillä sen takia ole vielä kunnon mielipidettä asiasta. Negatiivisia ja positiivisia vastauksia tuli lähes yhtä paljon, joten kehitettävää on. Sosiaalisesta mediasta tuli myös jonkin verran vapaata palautetta, kuten huomattiin jo aikaisemmissakin kysymyksissä. Tiedotusvälineissä näkyvyys sai myös paljon negatiivista palautetta. Vapaissa palautteissa mainittiin myös liiton näkymättömyydessä alueella ja se näkyy myös tässä vastauskohdassa.

Kuten aikaisemmin jo käytiinkin läpi, internet sivut ovat saaneet lähes yhtä positiiviset arvostukset molemmissa tutkimuksissa. Aikaisemmassa tutkimuksessa oli tosin kaksi eri kohtaa, jotka molemmat kuvasivat internet-sivujen hyödyllisyyttä. Tätä pidin itse tarpeettomana, ja kohdat menivät hieman päällekkäin. Toinen kysymys tiedusteli sivujen hyödyllisyyttä ja toinen sitä, ovatko ne puutteellisia. Nämä kaksi on nyt yhdistetty yhdeksi vastauskohdaksi. Seuraavassa osassa käsitellään vielä viestintävälineiden toimivuutta jaoteltuna eri vastaajaryhmiin (KUVIO 25).



KUVIO 25. Viestintävälineiden toimivuus jaoteltuna

Kuviosta 25 näkee hieman tarkemmin eroja vastaajien välillä. Suurimmaksi osaksi vastaajat olivat olleet samaa mieltä ja arvioivat tuloksia positiivisesti. Kunnan luottamushenkilöillä oli hieman enemmän mielipiteitä asiasta, ja he vastasivatkin huomattavasti vähemmän ”en osaa sanoa” vastauksella. Internet-sivut olivat molempien vastaajien mielestä erittäin toimivia, ja negatiivista palautetta tuli niistä hyvin vähän. Samoin uutiskirjeet saivat kiitosta. Näkyvyys sosiaalisessa mediassa sai molemmilta risuja, kuten myös näkyvyys tiedotusvälineissä.

5.12 Vapaat palautteet

Vapaita palautteita tuli tällä kertaa yhteensä 16 kappaletta. Vastaajista yhteensä 18 prosenttia antoi siis vapaita palautteita. Aikaisemmassa tutkimuksessa lähes joka kolmas vastaaja antoi vapaata palautetta, ja siinä oli kaksi erilaista kohtaa vapaalle palautteelle, kun tässä tutkimuksessa ne yhdistettiin yhdeksi. Vastaukset olivat hyvin monimuotoisia, joten ne ovat erittäin arvokkaita. Palautteissa oli paljon kiitosta, mutta myös paljon kehitysideoita. Useassa palautteessa nousi esille se, että liiton pitäisi näkyä enemmän ja sen pitäisi olla mukana katukuvassa. Tiedottamista, erityisesti ajankohtaisista asioista, pidettiin tärkeinä ja sitä toivottiin enemmän. Sosiaalisen median välineistä esimerkiksi Twitter mainittiin mahdollisena työkaluna. Liiton tapahtumia ja henkilökuntaa myös kiiteltiin palautteissa, ja se näkyi myös kysymysten tuloksissa näissä kohdissa. Nämä vapaat palautteet ovat hyvin tärkeä kohta tutkimuksessa, ja niitä voidaan varmasti hyödyntää tehokkaasti.

6 YHTEENVETO

Tutkimuksen suunnittelu, eteneminen ja toteuttaminen etenivät hyvin tasaisesti ja suuria katkoksia tutkimuksen tekemisessä ei tullut. Yhteistyö toimi hyvin ja asiat etenivät hyvin. Suurimpina haasteina olivat vastaanottajien kerääminen ja aikaisemman tutkimuksen muokkaaminen sopivammaksi. Vastausprosentti pysyi tutkimusten välillä lähes identtisenä, tosin tässä tutkimuksessa vastaanottajia oli hieman vähemmän. Tällä kertaa kunnan luottamushenkilöitä oli prosentuaalisesti hieman vähemmän aikaisempaan tutkimukseen verrattuna. Yhteistyön säännöllisyys pysyi hyvin samanlaisena kuin aikaisemmassa tutkimuksessa, tosin ”ei lainkaan” -vastauksien määrä katosi lähes kokonaan. Vain yksi vastaajista oli ollut tekemättä yhteistyötä liiton kanssa viimeisen kahden vuoden aikana. Maakuntaohjelmaan liittyvät asiat, erilaiset rahoitukset sekä toimeenpanosuunnitelmat olivat erittäin suuri yhteistyön aihe, kuten myös aikaisemmassakin tutkimuksessa.

Vastauksista ja palautteista nousi pari asiaa selkeästi esille. Yleisesti erilaisten osa-alueiden hoitamisen onnistuminen oli liiton puolesta parantunut vastaajien mielestä aikaisempaan tutkimukseen verrattuna. Liiton asiakaspalveluun, erityisesti luotettavuuteen ja asiantuntijuuteen oltiin erittäin tyytyväisiä. Myös liiton henkilökunta sai erittäin paljon positiivisia vastauksia ja tämä tuli esille myös vapaissa kommentteissa. Myös liiton tapahtumat saivat paljon positiivista palautetta kaikissa kohdissa. Ainoastaan tapahtumien sijainti sai hieman risuja, mutta siinä on varmasti hankala miellyttää näin suurta aluetta missä liitto vaikuttaa. Tapahtumia pidettiin myös erittäin hyvinä tiedonlähteinä, ja ne olivat myös erittäin toivottu tapa saada tietoa vastaajien joukossa.

Eniten negatiivista palautetta sai selkeästi kansainvälinen yhteistyö ja sen näkyvyys. Kansainvälinen yhteistyö on varmasti sellainen toiminnan alue, joka ei välttämättä monelle vastaajalle näy suoraan, ja siitä kaivataan selvästi enemmän informaatiota. Vastaavanlaisia olivat myös tulokset aikaisemmassa tutkimuksessa ja tähän onkin hyvä panostaa tulevaisuudessa. Liiton näkyvyys sekä yleisesti että myös erilaisissa median välineissä sai myös risuja. Vapaissa palautteissakin liittoa pidettiin hyvin näkymättömänä tekijänä alueella. Myös liiton toiminnan loppuminen tulevaisuudessa otettiin huomioon palautteissa. Yleisesti kunnan luottamushenkilöt olivat hieman kriittisempiä muihin vastaajiin verrattuna.

Kysely oli voimassa muutamaan viikon ajan, ja vastauksia tuli yhteensä 87 kappaletta. Yli 120 vastaajaa kuitenkin aukaisi kyselyn ja jätti vastaamatta siihen. Tämä jäi hieman vaivamaan minua ja laittoi minut myös miettimään, oliko tutkimuksen kysymysten järjestyksessä ja rakenteessa jotakin, joka sai heidät jättämään vastaamatta. Aikaisemmassa tutkimuksessa 64 henkilöä oli avannut kyselyn, mutta jättänyt vastaamatta siihen, joten tällaisten tapausten määrä on kasvanut huomattavasti. Myös ensimmäisessä kysymyksessä, jossa kysyttiin vastaajan roolia, jäi ”muu vastaaja” -kohdasta kokonaan vapaa kohta pois. Tämä tietenkin tekee vastaajasta hieman helpommin tunnistettavan, mutta sen jättäminen vapaaehtoiseksi olisi ollut mielestäni jälkeinpäin ajateltuna hyvä idea. Nyt muiden vastaajien roolia ja mahdollista jakautumista on täysin mahdoton tietää. Myös ”tilaisuuksien ja tapahtumien” -kohdassa olisi voinut arvioida näiden yleistä hyödyllisyyttä muiden kohtien lisäksi.

Kaiken kaikkiaan tämän projektin suorittaminen oli erittäin mielenkiintoista ja haasteellista. Ennen tähän mahdollisuuteen tarttumista Keski-Pohjanmaan liitto oli hyvin tuntematon organisaatio minulle. Olin ennen työn vastaanottamista kuullut liitosta vain paria kuukautta aikaisemmin eräällä kurssilla. Minulla oli kuitenkin hyvä pohja aloittaa, sillä aikaisempi tutkimus oli suoritettu hyvin ja sen tuloksia oli laajasti saatavilla, vaikkakin täysin tarkat tulokset osittain puuttuvatkin. Myös aikaisemman opinnäytetyön tutkiminen ja analysointi auttoivat merkittävästi oman työn tekemisessä. Tutkimusta kuitenkin muokattiin paljonkin ja erilaisia kohtia tuli paljon lisää. Osa kohdista muuttui täysin erilaisiksi ja vain muutama niistä pidettiin täysin identtisinä aikaisemman tutkimuksen kanssa. Liian paljon muutoksia ei kuitenkaan voinut tai kannattanut tehdä, sillä tulosten lisäksi niiden vertaaminen aikaisemman tutkimuksen kanssa oli hyvin tärkeä osa tätä tutkimusta.

Aikaisemmassa tutkimuksessa keskityttiin myös enemmän toimeenpanosuunnitelmaan, kun taas tässä tutkimuksessa kysymysten painotus oli enemmän liiton viestinnässä ja tiedottamisessa. Opinnäytetyö eteni hieman käänteisessä järjestyksessä, sillä tein tutkimuksen valmiiksi ennen teoriaosuutta. Tämä oli kuitenkin tarpeellista, sillä alun perin tutkimus oli tarkoitus lähettää vastaajille jo vuoden 2016 alussa. Sen lähetys kuitenkin hieman venähti ja aloinkin sillä välin käydä teoriaa läpi. Tulosten läpikäynti tapahtui Webropolin kautta ja siitä siirsinkin Exceliin, missä taulukoiden luonti tapahtui. Aluksi suunnittelin taulukoiden ja tulosten analysointia SPSS-ohjelman kautta, mutta päädyin kuitenkin Exceliin sen helpon käytettävyyden ja visuaalisen ulkoasun takia. Taulukoissa otettiin huomioon aikaisempi tutkimus mahdollisimman tehokkaasti sekä myös eroteltiin vastaajaryhmien tuloksia.

Tutkimuksesta ja sen tuloksista tuli erittäin paljon hyödyllistä tietoa Keski-Pohjanmaan liitolle, ja erityisesti viestinnän kehittäminen varmasti helpottuu näiden vastausten avulla. Myös muutamat selkeät parannusehdotukset nousivat hyvin esille ja näihin voidaan tulevaisuudessa tarttua. Kuntaliittojen toiminta on tarkoitus lakkauttaa muutaman seuraavan vuoden sisällä. Mahdollinen seuraava tutkimus joka teetetään Keski-Pohjanmaan liiton toiminnasta, lähtee varmasti eteenpäin täysin erilaiselta pohjalta.

LÄHTEET

Bergström S, Leppänen A. 2015. Yrityksen asiakasmarkkinointi. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Derouvray, C & Couper, M. P. 2002. Designing a Strategy for Reducing "No Opinion" Responses in Web-Based Surveys.

ELY-keskus.fi 2016. Saatavissa: <http://www.ely-keskus.fi/> Luettu 23.3.2016.

Hatch, M. J. (2006). Organization theory: Modern, symbolic, and postmodern perspectives. New York: Oxford University Press.

Harvio, S. 2009. Sidosryhmäyhteistyö ja -johtaminen osana strategista laatujohtamista. Oulun yliopisto. Pro gradu -tutkielman osa. Pdf-dokumentti. Saatavissa: http://www.oulu.fi/laatutyoyhteiskunnallinen/sidosryhmakysely_teoriatulokset.pdf. Luettu 12.9.2011.

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. Pdf-dokumentti. Saatavissa: <http://www.tilastollinentutkimus.fi/1.TUTKIMUSTUKI/KvantitatiivinenTutkimus.pdf> . Luettu 23.3.2016.

Hirsjärvi S, Remes P, Sajavaara P. 2003. Tutki ja kirjoita. Painos 15. Helsinki: Tammi.

Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 4 painos. Helsinki: WSOYpro Oy.

Grönroos, C. 2000. Service management and marketing. Chichester: John Wiley & Sons Ltd.

Kallvikbacka, T. 2011 Sidosryhmätutkimus: Keski-Pohjanmaan liitto. Keski-Pohjanmaan ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2011121318185> Luettu 25.1.2016.

Keski-Pohjanmaan liitto. 2016. Saatavissa: <http://www.keski-pohjanmaa.fi> Luettu 24.1.2016.

Keski-Pohjanmaan liiton esittely. 2015. Henkilökohtainen tiedonanto, esittelylomake. 20.11.2015.

Kujala, J. 2007. Välittävä johtaminen: vuoropuhelua sidosryhmien kanssa Electronic Journal of Business Ethics and Organization Studies 12, 2. Www-dokumentti. Saatavissa: http://ejbo.jyu.fi/articles/0801_2.html. Luettu 23.3.2011.

Kunnat.net 2016. Saatavissa: <http://www.kunnat.net/fi/kunnat/maakunnat/Sivut/default.aspx> Luettu 25.1.2016.

Taloussanommat 2016. Saatavissa: <http://www.taloussanommat.fi/> . Luettu 23.3.2016.

Tilastokeskus 2016. Saatavissa: http://www.stat.fi/artikkelit/2014/art_2014-12-08_011.html . Luettu 29.1.2016.

Valli, R. 2015. Johdatustilastolliseen tutkimukseen. 2 painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Webropol 2016. Saatavissa: <http://webropol.fi/> . Luettu 24.1.2016.

Yle 2016. Saatavissa:

http://yle.fi/uutiset/hyvasti_maakuntaliitot_ja_elyt_itsehallintoalueista_tulee_vahvoja/844202
8. Luettu 10.4.2016.

YVI 2016. Saatavissa: <http://www.yvi.fi/sanakirja/428-sidosryhma-stakeholder-interest-group> .
Luettu 29.1.2016.

Saatekirje

Arvoisa yhteistyökumppani!

Keski-Pohjanmaan liiton organisaatiossa syksyllä 2015 aloitetussa viestinnän kehittämistyössä keskiössä ovat yhteistyökumppanimme, sidosryhmämme ja asiakkaamme. Haluamme kehittää organisaatiomme asiakaslähtöisyyttä niin, että tavoitamme yhteistyökumppanimme parhaalla tavalla ja että pystymme myös jatkossa tarjoamaan laadukasta palvelua alueemme kehittämiseksi. Olemme kiinnostuneita mielipiteistänne, niiden avulla voimme kehittyä.

Kysely toteutetaan Keski-Pohjanmaan ammattikorkeakoulun opiskelijatyönä käyttäen Webropol -ohjelmaa. Ole hyvä ja käytä hetki aikaa vastaamalla kyselyymme oheisen linkin kautta: <https://www.webropolsurveys.com/S/4873D65E662A690C.par>

Kyselyyn vastaaminen on anonyymiä ja luottamuksellista, vastausaikaa on **29.2.2016 saakka**.

Kiitos että olette mukana toimintaamme kehittämässä!

Tiina Harjunpää, Keski-Pohjanmaan liitto tiina.harjunpaa@keski-pohjanmaa.fi

Jesse Hekkilä, Keski-Pohjanmaan ammattikorkeakoulu jesse.heikkila@cou.fi

Avoimet vastaukset

-Kaupunginhallituksen pj. Veikko Laitila on Twitterissä rohkeasti esillä. Asiantuntijaviestintään Twitter on ykköshyvä työkalu, sillä ydin on viestissä ja loput liitteissä. Jos ei halua olla henkilönä esillä, voisi jakaa tietoa tiiminä tai jonain muuna puolivirallisena tasona.

-välillä mennyt sekaisin kp-liitto keski-pohjanmaan liitto.

-Kiitokset asiantuntevasta palvelusta!

-Keski-Pohjanmaan liiton keskeisiä toimintaperiaatteita voisi avata vielä paremmin, omalta osalta vain kulttuuriin liittyvä toiminta on jokseenkin tuttua.

-Kiitos Kaj, Tiina ja Tuija; aina asiantuntevaa, luotettavaa ja tehokasta palvelua ja yhteistyötä!

-Liikkukaa kentällä, tavatkaa ihmisiä ja toimijoita. Kertokaa rahoituksista. Pian toimistonne on Kokkolan Liitto ja teillä on täysi oikeus istua lasitornissa. Sama matka on Perhon perukoilta kuin Kannuksen Mutkalammilta sinne kuin teillä sinne. Liian jämähtäneeltä vaikuttaa touhu, kun teitä ei näy missään. Pitäisi tavata muitakin kuin kuntajohtajia

-Ilmeisesti en ole uutiskirjeiden postituslistoilla, kun en saa niitä...

-Pitkäaikainen yhteistyö -

aina ollut tervetullut Liiton tiloihin, tapaamisiin, kahvihetkiin -

aina saanut ystävällistä asiakaspalvelua ja asiantuntevaa apua, neuvoa

Merkittävä yhteistyökumppani ja rahoituksellinen tuki

-Alkujuuriltaan liitto on kansalaistoiminnan mahdollistama. Nykypäivänä kansalaistoiminta ja järjestöjen näkyvyys on vain nimellisesti huomioitu liiton toiminnassa, saati päätöksenteossa, jossa ennen oli vahva rooli myös järjestöjen edustajilla. Poliittinen päätöksenteko on ottanut liikaa valtaa ja voi olla jopa hidaste kansalaislähtöiselle maakunnalle, jolloin ei todellinen demokratia ehkä enää toteudu. Järjestöstrategia on merkitty hyvinvointistrategian päivittämisen yhteyteen, mutta toivon, että sen toteuttamiseen panostetaan yhtä vahvasti kuin esimerkiksi Pohjois-Karjalassa, jossa järjestötasolla on valtaa myös päätöksentekoon JANE järjestöasiain neuvottelukunnan myötä, joka mahdollisti yhdistysohjelman <http://www.jelli.fi/yhdistysohjelma/>

-Keski-Pohjanmaan liitto on erittäin näkymätön toimija maakunnassamme.

-Hankkikaa videoneuvotteluvälineet esim. MYR ja sihteeristön kokouksia varten.

-Näkyvyyttä maakuntaan lisää

-Keski-Pohjanmaan liiton tulee tiedottaa viranomaistiedotusta. Kulttuuri- ja matkailuasioissa sekä aluekehityksessä ei enää ole mitään tehtävissä liiton tulevan alasajon takia. Turhaa rahaa haaskausta.

Keskittykää siis viranomaistiedotukseen.

-Sote ja hallintomallikeskusteluun voimakkaampi Keskipohjalainen ote.

- Saattoi tulla turhan kriittinenkin arvio. Hyvää työtä teette ja positiivisella asenteella. Tästä on hyvä mennä eteenpäin.
- Tarkoin harkittava ajankohtaisten asioiden tärkeysjärjestys ja esilläpitäminen.



Keski-Pohjanmaan liiton sidosryhmäkysely

Vastaaja: *

- ☐ kunnan luottamushenkilö
- ☐ muu

Oletko tehnyt yhteistyötä Keski-Pohjanmaan liiton kanssa viimeisen 2 vuoden aikana? *

- ☐ säännöllisesti
- ☐ satunnaisesti
- ☐ en lainkaan

Missä tilanteissa olet tehnyt yhteistyötä Keski-Pohjanmaan liiton kanssa? Valittavissa useampi vaihtoehto *
rakennerahastotoiminnan kautta (EAKR) tai kansallisen rahoituksen kautta (MKR)

- ☐ maakuntaohjelman valmisteluun osallistumisella
- ☐ toimeenpanosuunnitelman työryhmätyöskentelyn kautta
- ☐ aluesuunnittelutyöhön osallistumisen kautta (mm. maakuntakaavat)
- ☐ edunvalvontatyön kautta
- ☐ maakunnalliseen päätöksentekoon osallistumisella
- ☐ järjestötyön/kansalaistoiminnan kautta
- ☐ muu strategiatyö Keski-Pohjanmaan liiton kanssa

muu:

☐



Keski-Pohjanmaan liiton sidosryhmäkysely

Miten Keski-Pohjanmaan liitto on onnistunut mielestänne seuraavilla osa-alueilla? *

	erittäin hyvin	hyvin	melko hyvin	melko huonosti	erittäin huonosti	en osaa sanoa
aluesuunnitteluosaaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
aluekehitysoosaaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
edunvalvontatyö	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

Miten Keski-Pohjanmaan liitto on onnistunut seuraavissa asioissa? *

	erittäin hyvin	hyvin	melko hyvin	melko huonosti	erittäin huonosti	en osaa sanoa
maakunnallinen edunvalvontatyö	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
maakuntasuunnitelma- ja ohjelmapirosessin koordinointi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
maakuntakaavapirosessin läpivienti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
toimeenpanosuunnitelmapirosessin koordinointi ja laadintapirosessi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
päätöksentekopirosessit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
hankerahoitusasiat (EAKR, MKR)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
kansainvälinen yhteistyö	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Miten arvioisit Keski-Pohjanmaan liiton asiakaspalvelua ja toimintaa? *

	erittäin hyvä	hyvä	heikko	erittäin heikko	en osaa sanoa
asiantunteva	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
palveluaitis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
joustava	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
luotettava	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
aloitteellinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ennakoiva	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
päätöksentekokykyinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

omaa toimintaanne tehostava	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
kielitaito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
vaikutusvaltainen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
asiakaslähtöinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Miten Keski-Pohjanmaan liitto on onnistunut tapahtumissa/tilaisuuksissa? *

	erittäin hyvä	hyvä	huono	erittäin huono	en osaa sanoa
tilaisuuksien järjestelyt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tilaisuuksien kesto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tilaisuuksien määrä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tilaisuuksien sijainti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Keski-Pohjanmaan liiton sidosryhmäkysely

Tiedottaako Keski-Pohjanmaan liitto mielestänne alla olevista asioista riittävästi? *

	täysin samaa mieltä	osittain samaa mieltä	osittain eri mieltä	täysin eri mieltä	en osaa sanoa
aluesuunnittelu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
aluekehittämistoiminta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
edunvalvonta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
päätöksenteko	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ajankohtaiset asiat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
rahoitusmahdollisuudet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
kansainvälisen yhteistyön mahdollisuudet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mitä kautta saatte/hankitte tarvitsemaanne tietoa Keski-Pohjanmaan liitosta? *

☐ henkilökohtaisella sähköpostiviestinnällä

- ☐ henkilökohtaisilla tapaamisilla
 - ☐ henkilökohtaisilla puheluilla
 - ☐ Keski-Pohjanmaan liiton järjestämällä kokouksilla
 - ☐ Keski-Pohjanmaan liiton järjestämällä tapahtumilla
 - ☐ Keski-Pohjanmaan liiton uutiskirjeestä
 - ☐ Keski-Pohjanmaan liiton internet-sivuilta
 - ☐ Keski-Pohjanmaan liiton Facebook -sivuilta
 - ☐ sanomalehdestä
 - ☐ radiosta
 - ☐ televisiosta
 - ☐ esitteistä
 - muu:
 - ☐
-

Mitä viestintävälineitä haluaisitte jatkossa korostaa Keski-Pohjanmaan liiton viestinnässä: *

- ☐ uutiskirjeet
 - ☐ tapaamiset
 - ☐ sähköpostit
 - ☐ kokoukset
 - ☐ tapahtumat
 - ☐ sosiaalinen media (FB -ryhmät, Twitter)
 - ☐ tiedotusvälineet
 - ☐ internetsivut
 - muu:
 - ☐
-

Keski-Pohjanmaan liiton viestintä ja tiedottaminen *

erittäin hyvä hyvä huono erittäin huono en osaa sanoa

internetsivujen löydettävyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
internetsivujen hyödyllisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

internetsivujen ajantasaisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
uutiskirjeiden hyödyllisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
uutiskirjeiden määrä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
näkyvyys sosiaalisessa mediassa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
näkyvyys tiedotusvälineissä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Avoin kohta, jossa voitte antaa palautetta sekä kehittämis ehdotuksia Keski-Pohjanmaan lii-
tolle:
